全球自信训练圣经

应该这样表达你自己

YOUR PERFECT RIGHT

COAY Books

目录
Content

- 第1章 自信与你(1)
- 第1章 自信与你(2)
- 第1章 自信与你(3)
- 第1章 自信与你(4)
- 第2章 你现在自信吗？(1)
- 第2章 你现在自信吗？(2)
- 第2章 你现在自信吗？(3)
- 第2章 你现在自信吗？(4)
- 第3章 记录你的成长过程(1)
- 第3章 记录你的成长过程(2)
- 第4章 谁的绝对权利？(1)
- 第4章 谁的绝对权利？(2)
- 第4章 谁的绝对权利？(3)
- 第4章 谁的绝对权利？(4)
- 第4章 谁的绝对权利？(5)
- 第4章 谁的绝对权利？(6)
- 第5章 自信意味着什么？(1)
- 第5章 自信意味着什么？(2)
- 第5章 自信意味着什么？(3)
- 第6章 “能举个例子吗？”(1)
- 第6章 “能举个例子吗？”(2)
- 第6章 “能举个例子吗？”(3)
- 第6章 “能举个例子吗？”(4)
- 第6章 “能举个例子吗？”(5)
- 第6章 “能举个例子吗？”(6)
- 第6章 “能举个例子吗？”(7)
- 第7章 为自己确立目标(1)
- 第7章 为自己确立目标(2)
- 第8章　重要的不是说什么，而是怎么说！(1)
- 第8章　重要的不是说什么，而是怎么说！(2)

- 第8章　重要的不是说什么，而是怎么说！(3)
- 第8章　重要的不是说什么，而是怎么说！(4)
- 第8章　重要的不是说什么，而是怎么说！(5)
- 第8章　重要的不是说什么，而是怎么说！(6)
- 第9章 自信的信息——21世纪的风格(1)
- 第9章 自信的信息——21世纪的风格(2)
- 第9章 自信的信息——21世纪的风格(3)
- 第9章 自信的信息——21世纪的风格(4)
- 第9章 自信的信息——21世纪的风格(5)
- 第9章 自信的信息——21世纪的风格(6)

第1章 自信与你(1)

公平待人，但也要始终要求别人公平待你。——艾伦•艾尔达艾伦•艾尔达（Alan Alda，1936—），美国演员、导演、剧作家。——译者注

你喜欢本杰瑞（Ben & Jerry′s）冰淇淋吗？是“小胖猴儿”，还是“胖老公”或“樱桃加西亚”或“白俄罗斯”？

好了，这是跟你开个玩笑。谁不喜欢味道香甜的高级冰淇淋呢？（当然，那些不幸的乳糖不耐症患者除外。）我们之所以问这个问题，是因为在本杰瑞冰淇淋成为一个全国品牌——现在已经成了世界品牌——的成功背后，有一个有趣的故事。

在新英格兰，本和杰瑞因以佛蒙特奶牛为商标的香甜的“家庭自制”冰淇淋而赢得了令人羡慕的名声，但在此之后的1984年，他们却差点儿关张大吉了。正是在这个时期前后，本杰瑞冰淇淋才真正开始受到关注。事实上，由于本杰瑞冰淇淋名声太大，以至于哈根达斯冰淇淋的母公司——皮尔斯伯利公司——开始向零售商宣布，如果他们想销售哈根达斯冰淇淋，就不得销售本杰瑞冰淇淋。正如你可能猜到的那样，这一警告把本杰瑞冰淇淋的零售商吓坏了，大部分商家准备放弃经营“精品佛蒙特”。

然而，对所有冰淇淋爱好者来说，幸运的是，本杰瑞公司没有被吓倒。除了采取反垄断的法律行动之外，他们还开展了一场广泛的宣传活动，并打出“美国大兵怕过啥？”的口号。在雇用波士顿一流的律师进行激烈的反垄断谈判的同时，本杰瑞团队还用传单、T恤衫和保险杠贴纸等方式来争取公众的支持。经过一年的诉讼、反诉讼，以及价值无限的全国性宣传活动，这场争端得以庭外和解，本杰瑞也成为了很有价值的高级冰淇淋品牌。

现在，让我们澄清一下，本书并不是一本关于冰淇淋的书，也不是一本关于反垄断诉讼的书，更不是一本关于大卫和歌利亚大卫和歌

利亚，《圣经》中的人物。犹太人与非利士人发生战争，非利士军中的歌利亚是个巨人，勇猛无比，他要求单挑，以此决定战争的胜负，犹太人大卫出来应战，甩石子杀死了歌利亚。——译者注的书。（当然，也许跟大卫和歌利亚沾一点点边儿。）我们并不提供什么“查尔斯•阿特拉斯”查尔斯•阿特拉斯（Charles Atlas，1893-1972），意裔美国健美师，以富有力量著称。——译者注式的方法，去帮你把那个往你脸上踢沙子的家伙打趴下，也不会教你投机取巧或者打赢一场官司的技巧。如果你正在寻找如何操纵别人的方法，那么你读错书了。我们相信，世界上这类读物已经太多了。

我们的目标是鼓励人们——包括你——维护自己的权利，就像1980年代本•科恩和杰瑞•格林菲尔德在面对皮尔斯伯利时那样。我们用40多年时间研究出来的简单易懂的方法将帮助你做到这一点。我们把自信当做建立更加平等的人际关系的工具——以避免因你没能正确表达自己的真实想法而经常产生沮丧感。这种人际关系的方法强调尊重每个人，可以帮助弱者以公平权利去竞争，并在尊重他人权利的同时表达自我。此外，它还可以帮助你在坚持自己的立场的同时表达正面感受。

自信怎样发挥作用?

这个方法其实很简单。我们将教你一些基本原则，并举一些实例，紧接着再向你介绍一系列具体的步骤。你要做的——如果你决定要尝试这种方法——是认真阅读本书，并实践我们提供的方法。

这听起来是不是好像需要做很多工作？其实不是。你只需要坚持不懈，并下定决心改善自己的生活！

第1章 自信与你(2)

下面是关于我们这个话题的一个例子：

凯特琳看了看手表——已经是晚上7：15了。她知道，老板西恩大概快急疯了。今天下午4：55的时候，他来到凯特琳的办公桌前，要她在明天早上8：15召开董事会之前，必须准备好这份报告。这已经不是第一次了……

在这种情况下，除了会感到愤怒、慌乱和无助，你还能做什么呢？在遇到类似挫折的时候，你该如何表达自己的感受呢？这是个很难回答的问题，但是，只要你愿意付出努力，就一定能找到答案。这可能需要你在生活中作出一些改变。

改变自己的确很难，但是你能做到，我们将教你怎么做。本书将为你提供一个可信的循序渐进的方法——通常称为“自信训练”——帮你改善自己的人际关系。只要你照着去做，我们确信它会对你有用。已经有数百万的人通过应用这种方法，学会了更加有效地表达自我，并由此实现了更多的人生目标。

顺便提一句，你也许会很吃惊地获悉——就像这项研究成果发表时我们也很吃惊一样——我们的大脑有一个极其复杂的神经系统，这个神经系统对我们的社会行为会产生至关重要的影响。只是在最近10年，神经学家才发现这个神经系统的一些主要模式，这些模式对我们有效表达自身情感的能力非常重要。

自信与大脑

最近8～10年间，有关大脑发育与功能方面的研究成果大量问世。研究人员告诉我们，这些研究成果表明：一个人建立有效社会关系的能力在其人生早期阶段即开始发展，并通过大脑中的神经回路形成事实上的“硬件”。如今，心理学家把这些或多或少与生俱来的性格称为“性情”——与我们通常所泛称的“个性”非常接近。

这些“社会智商”大脑神经模式主要集中于两个方面：

□对别人感受的敏感度（例如，感知别人的感受并与之共鸣的能力）；

□对这些感受做出恰当反应的行为能力（例如，社交技巧）。

这些早期在大脑中成型的反应模式很难改变，但又是能够改变的。这意味着，每个人都能够学会更有效地表达自我，也意味着，你需要考虑自身的性情和学习方式。

对于那些亟需“对别人感受的敏感度”的人来说，需要培养自己解读别人的信号（社会暗示）的能力，以及发现如何感知并理解别人的需要、感受以及行为的能力。（有趣的是，甚至在能够测量大脑模式之前，心理学家就已在这一领域做了大量的工作；在1960年代和1970年代，我们将其称为“敏感训练”。）

那些需要培养“对别人的感受做出恰当反应的行为能力”的人将会发现，自信——你将从本书中学到的能力——是一个人全部社会能力的核心。

有关社会关系的大脑研究是一门新兴的、非常令人兴奋的、正在发展的学科，也是一门十分复杂的学科。我们在本书中将会再谈及这方面的研究。

谁需要?

当邻居来访，在45分钟里一直喋喋不休地说些邻居的闲话时，珍妮特真的是烦透了。在大多数时候，珍妮特会因为这种情况一再发生而对自己感到很气恼。

第1章 自信与你(3)

本书主要是为那些——像珍妮特一样——不能维护自身权利的人写的吗？不全是。本书的第一版（1970年）的确是写给那些有这类麻烦的人的，此后，我们又进行过多年的研究，现在我们发现在与人更好地相处的问题上，任何人有时都需要帮助。

如果你和我们大多数人一样，你的个人权力每天都会以种种方式受到削弱——在家里、在职场、在学校、在商店、在饭馆、在俱乐部会议上。许多人发现自己面对这种情况会不知所措，不知道怎样采取正确的行为。

你会如何应对下列情境呢？

- 你想打断电话推销；
- 一个同事羞辱了你；
- 你的配偶对你摆出一副臭脸；
- 一个邻居直到凌晨三点还把音响开得震天响；
- 你的孩子对你大声嚷嚷。

你能向别人表达自己热情、积极的感受吗？在聚会中，你能自如地开始与陌生人交谈吗？你有时会觉得无法有效地把自己的意愿表达清楚吗？你是不是很难对那些善于游说的人说“不”？你在一个群体中是不是经常“垫底”，受别人的摆布？或者，你为了自己而去摆布别人？像这些时候，我们都需要“生存策略”——让对方明白有些事情做得太过分的各种应对方法。有些人会忍气吞声，继续烦恼；也有些人则采取惩罚、奚落的方式回击冒犯者。

我们认为，还有一个更好的方法。我们赞同平等的原则，而不是为所欲为，不是以牙还牙，也不是逆来顺受。我们认为，最重要的是要肯定你和他人双方的自我价值。

处理这样的事情，尽管没有一个绝对正确的方法，但有一些基本原则可以帮助你在人际关系中更加自信，也更加有效。你在阅读本书

的过程中，将会学到这些原则，也将会发现如何培养和运用这些公平的、让双方自尊都不受伤害的策略。

你不必为了不受胁迫而去胁迫别人，也不必任人摆布。在大多数情况下，通过学习有效的自信，你将可以直接而真诚地处理这些烦恼，并与所有人保持平等——至少，在大多数时候是这样。

在下一页的长方框中，我们将列出我们正在讨论的一些日常生活情境。

自信的选择

查韦斯和琳达不知道餐厅的侍者是把他们给忘了，还是忽视了他们，或者仅仅是因为太忙了，他至少有15分钟没有到他们的桌边来了。他们可要赶着去看戏啊……自信，是除了无能为力或操纵别人之外的另一种选择。我们将在本书中为你提供一个方案，帮助你更加有效地表达自我、保持自尊并且尊重他人。我们坚信人人平等，本书也奉行这一原则，鼓励所有相互尊重、相互重视的积极人际关系。

需要自信的常见情境

- 你希望你的伴侣更主动地表示亲昵。
- 你对餐桌上的家庭争执感到厌烦。
- 你希望已成年的孩子常回家看看。
- 你反对医院对待老年患者的傲慢方式。
- 你室友的客人来访过频，待的时间太晚，令你很不舒服。
- 你收到一封看起来像是奚落你的电子邮件，但你又不能确定。
- 一个同事太爱打听你的私事。
- 你的老板无理占用你的私人时间。
- 你知道自己工作单位的一些违法的事情。
- 你不同意你的行业协会所采取的政治立场。
- 你对地方学校董事会最近的一项决定感到很生气。
- 你的雇主拒不执行男女同工同酬。
- 汽车修理工未经你同意就擅自修理了你的车。

□你的房东拒绝对你的住所进行必要的维修。
□邻居家直到凌晨还在进行喧闹的聚会。
□你们当地电影院的观众在电影放映时经常大声说话。
□你知道邻居的一个孩子总是欺负你的孩子。
□你看见别人在大学的考试中作弊。
□作为老师，你希望你的学生们加强课堂纪律。
□你希望能够公开表达自己的赞赏和爱慕。
□你的孩子在放学后被人欺负。
□你很难拒绝别人的求助或者邀请。
□当别人征求你的意见时，你总是说："我没有意见。"
□在高速公路上，你发现自己经常咒骂别的司机。
□你害怕表现出自己的愤怒。
□你在餐厅要求提供服务时总是有点犯憷。
□推销员强行向你兜售你并不想买的东西。

第1章 自信与你(4)

你可能听说过很多关于自信的涵义的流行观点。其中大部分我们都不认同！

例如，漫画家齐格有幅老漫画，描绘了很多人都有的倒霉蛋的形象。在漫画中，我们的“英雄”正往一个挂着“自信训练班”牌子的大门走去，牌子的下面还挂着另外一块牌子，上面写着：“不必敲门，直接进来！”（你可能猜出了我们的观点：直接闯入并不代表自信！）

多年来，市面上流行许多关于自信的书籍，把自信看作一种为所欲为的技巧。但那不是我们的目标。正如我们已经说过的，本书并不提供如何操纵别人的花招。我们提倡一种不那么有攻击性的自我表达方式，并努力纠正关于自信的错误观念。我们将帮助你明确自己的人际关系目标，并教你如何在不试图控制别人的过程中，树立个人生活方面的控制意识和权利意识。

攻击（aggression）与自信（assertiveness）经常被人们混淆，但两者是截然不同的。攻击意味着“老子第一”，任意摆布别人，不尊重别人的权利。而正如你在下面将会了解到的那样，自信则体现了对所有人的权利的真诚尊重。

以下是我们对健康的自信所作的定义：

自信的自我表达是一种直接、坚定、积极的——必要时需要坚持——意在促进人际关系平等的行为。自信使我们能够按照自己的最佳利益行事，维护自己的权利而不过度焦虑，行使自己的权利而不践踏他人的权利，并真诚、自在地表达自己的感受（例如，喜爱、爱情、友谊、失望、烦恼、愤怒、后悔、悲伤）。

面临困境，很多人倾向于作出不自信的反应，等机会过去很久之后，才去思考一个妥当的回应办法。另外一些人则作出攻击性的反应，给人留下一个很深的负面印象，而后又经常感到后悔。通过培养

更恰当的自信行为方式，你将能够对各种不同的情境自然而然地作出恰当的反应。

是什么在妨碍自我表达?

在帮助成千上万的人学习如何尊重自己并直接、坦诚地表达自我的过程中，我们发现，自信有三个特别难以克服的障碍：

- 很多人不相信自己有自信地表达自己的权利。
- 很多人对自信感到极度的焦虑和担忧。
- 很多人缺乏有效地表达自我的技巧。

此外，最近一些神经科学方面令人兴奋的研究成果，也使我们对正在讨论的话题有了新的了解。例如，现在脑科学家告诉我们：有些人天生就带有羞怯或社交障碍的遗传基因。不过，只要你按照我们描述的方法努力练习，就能在很大程度上克服这些障碍。我们指出了个人权利和健康的人际关系方面的主要障碍，并提供了一些经实践证明十分有效的方法，来帮助你克服这些障碍。

在后面几章中，我们将讨论不自信行为、攻击行为和自信行为的概念，并通过大量实例和详细的说明向你展示这些行为方式在生活中的具体表现。

顺便提一下，从有利的一面看，大脑研究还表明，我们的大脑中有一种被科学家称为“镜像神经元”的物质，它会引导我们去模仿别人的行为，帮助我们学习恰当的社会行为，并对别人的行为作出有效的回应。随着我们对人类的长处和弱点了解得越来越多，本书的各类自我表达方法将为你的“个人效能”提供强大的动力。如何从本书中获益

学会更有效地回应，将可以缓解你在处理与他人关系时的紧张情绪，甚至可以让你在其他方面感觉更好。头痛、四肢无力、胃功能障碍、皮疹，甚至哮喘等疾病有时就与不能直接表达自身感受有关。自信可以帮助你避免出现这些症状。

许许多多的科学研究表明，通过培养维护自身权利的能力、克服社会交往时的焦虑、主动采取行动处理对自身重要的问题，就可以缓

解你的压力，增强你的个人价值感。通过学习有效地表达自我，成千上万有表达障碍的人已经获得了更大的自我满足。

你可以变得更健康、更自如地处理人际关系，在表达自我时更自信、更有能力并更自然。此外，你很可能还会发现自己越来越受到别人的尊重。

无论你的目标是个人的、社会的、与工作相关的，甚或是改变世界，你都会发现，认真阅读并实践本书中的观念和方法，将有助于你培养更有效地自我表达、建立更健康的人际关系的能力。

令我们非常欣喜的是，成千上万的临床医生将本书作为辅导读物推荐给他们的患者。事实上，也许这正是你阅读本书的原因。我们还很高兴地注意到，三个独立进行的专业调查显示，在关于自信方面的书籍中，本书所获的支持率始终是最高的，并且跻身于最经常被推荐的自助类书籍的行列中。

在读下一章之前，请想一想你为什么要拿起这本书。你是想就自己生活中某一具体方面寻求帮助吗——也许是工作，或者家庭关系？你是否憧憬过如何让自己的生活发生变化？第7章将具体介绍确立成长目标的问题，但是现在你还是花些时间思考一?，通过阅读本书，你到底想要获得什么。然后，在你准备好之后，就接下来看看什么是“自信”吧。你现在自信吗？

第2章 你现在自信吗？(1)

哪里没有纯朴、善良和真理，哪里就没有伟大。——列夫•托尔斯泰

在继续探讨什么是自信行为以及自信行为如何帮你创造更满意的生活之前，我们认为你将会发现，研究一下你的自我表达方式是大有好处的。在这一章，我们提供了一份简短的问卷，它能让你对自己应对各种日常生活情境的能力有更多的了解。

你对自己的自信了解多少？别人的反应会给你一些线索。玛利亚阿姨对你说："你这个厚脸皮！"你的老板要求你对顾客要更强硬一些。或许，孩子们认为你该"教训"那个修理工。或许，你尽量对一个店员大声说话，而他却对你报以轻蔑的一瞥。

尽管这种随时随地的自我观察有助于你了解自己在自信方面的进步，但我们仍然希望你能够更全面、更系统地观察自己。

首先必须指出的是：从自信训练出现那天起，训练者和受训者面临的最大难题之一，就是对自信程度的评估。人们发明了很多很多的评估方法，但没有一种能够真正做到全面而准确。

下面的自信问卷也不够完美，但是我们相信，在你增加对自身的了解和认识的过程中，你会发现这是一个有用的工具。

当然，评估自信的真正问题，在于自信是一个十分难以定义的概念。没有任何一种人类特征，可以让你指着说："这就是自信！"它是一个复杂的现象，需要因人因事地具体分析。自信问卷

罗伯特•E.阿尔伯蒂马歇尔•L.埃蒙斯下面的问题将有助于你评估自己的自信程度，要如实回答。每个问题后面有四个数字，请在最能代表你的数字上画个圈。其中有些问题，其自信的最小值是"0"；另一些问题，其自信的最小值为"3"。

注意："0"表示"不"或者"从不"；"1"表示"稍微"或者"有时"；"2"表示"通常"或者"许多"；"3"表示"几乎总是"或者"完全是"。

第2章 你现在自信吗？(2)

1□当别人待人极不公平时，你是否会提醒其注意？

0123

2.你是否发现自己很难作出决定？

0123

3.你能否公开批评别人的意见、观点和行为？

0123

4.当有人在排队时占据了你的位置，你是否会大声抗议？0123

5.你是否经常为了避免尴尬而有意避开某个人或某种环境？0123

6.你对自己的判断通常都有信心吗？

0123

7.你是否坚持要求你的配偶或室友与你公平分担家务活？0123

8.你是否容易情绪激动？

0123

9.当一个推销员使劲向你兜售你并不想要的商品时，你是否很难拒绝？0123

10.当一个比你来得晚的人在你之前得到服务时，你是否会提醒餐馆注意？0123

11.在讨论或争辩时，你是否不愿大声说出自己的观点？0123

12.如果某人借了你的钱（书籍、衣服或其他有用的东西）而迟迟不还，你是否会向他提起这件事？0123

13.当别人已经讲得充分明白时，你是否还会继续争论下去？0123

14.你通常表达自己的感受吗？

0123

15.如果有人看着你工作，你是否会感到不安？

0123

16.在看电影或听讲座时，如果有人一直踢碰你的椅子，你是否会阻止那个人？0123

17.你是否觉得自己在与别人谈话时很难保持目光交流？0123

18.在高档餐厅就餐时，若其菜品不佳或服务不周到，你是否会要求服务人员予以纠正？0123

19.当你发现你购买的商品有问题时，你是否会回到商店要求调换或退货？0123

20.当遭到别人辱骂或言语猥亵时，你是否会表示愤怒？0123

21.在各种社会场合中，你是尽量做一个局外人还是努力成为其中的一分子？0123

22.你是否会坚持让你的物业管理人员（机修工、修理工等）履行其维修、调整或者更换的责任？0123

23.你是否经常插手别人的事务并为别人拿主意?

0123

24.你能公开表达自己的爱意或爱慕吗?

0123

25.你能要求你的朋友们帮你一些小忙吗?

0123

26.你是否总是觉得真理在你这一边?

0123

27.当你与某个你尊敬的人有意见分歧时，你是否能大胆提出自己的观点？0123

28.你是否能够拒绝朋友的不情之请?

0123

29.你是否难于褒扬或赞美别人?

0123

30.如果有人在你旁边吸烟而影响了你，你是否会指出来？0123

31.你是否会大吼大叫或强迫别人按照你的意愿行事？0123

32.你会抢别人的话茬吗?

0123

33.你是否与别人（特别是陌生人）打过架?

0123

34.家庭聚餐时，是否总是由你控制话题?

0123

35.当你与陌生人会面时，是否由你先做自我介绍并展开话题?

0123

第2章 你现在自信吗？(3)

对自信的全面评估，必须建立在比现有定义更为准确的定义的基础上，还必须考虑到我们正在讨论的四个要素：情境、态度、行为和障碍。仅仅通过一个简单的书面测试是很难得出准确答案的！

这并不意味着我们要放弃寻找自信地表达自我的方法。细致地观察自己的生活，并认清自身的优缺点，是非常有价值的。不要仅仅把所有得分加在一起，说："我得了73分，我肯定相当自信！"

现在，花上几分钟去做一下这份问卷吧。这份问卷就是为你设计的，所以要如实回答。完成问卷之后，要接着阅读对结果的分析，以及你可以把结果付诸生活实践的具体步骤。这份问卷不是一种"心理测试"，所以只管放松心态，享受这个简要地探究自我表达方式的过程。

正如我们所说的，你会发现这份问卷并不完美。有些问题并不适用于你的生活，你可能会作出这样的反应："这是什么意思？"或者"这得依具体情况而定。"别让你对问卷的批评妨碍了你。如果你花时间如实回答，这份问卷就会成为你增强自信的有效工具。

你得到了什么结果?

当你完成了这份问卷的时候，你可能很想统计自己的总分。千万别这么做！一个"总分"真的没有什么意义，因为并不存在自信的总体特征。正如你的人生必须由你去体验一样，"什么是自信"这个问题的答案也是因人因情境而异的。

正如我们在前面说过的，这份问卷不是一份标准的心理测试，我们还需要进行一番研究，对这一测试做全面的评估和审视。因此，计算"总分"的方法在这里并不适用。

分析你的问卷结果

我们建议你按照以下步骤对你的结果作一番分析：

□审视你自己生活中的那些涉及特定人或人群的个别事件，并相应地思考你的长处和短处。

□查看你对问题1、2、4、5、6、7、9、10、11、12、14、15、16、17、18、19、21、22、24、25、27、28、30和35的回答。这些问题是针对不自信行为而设定的。你对这些问题的回答，是否揭示出你很少维护自己的权利？或者，也许其中一些特定情境在现实生活中给你带来了麻烦？

□查看你对问题3、8、13、20、23、26、29、31、32、33和34的回答。这些问题是针对攻击行为而设定的。你对这些问题的回答，是否表明你还没意识到自己在摆布别人？

大多数人完成以上三步后，都会相信，生活中的自信是依具体情境而定的。没有人始终都不自信，也没有人始终都是攻击性的，也没有人始终都是自信的！每一个人都会在不同的时间，根据具体的情境而分别采取这三种不同的行为方式。你的典型行为方式有可能偏重于某一类型。你可以据此发现自身的弱点，从而开始改变自己。

第2章 你现在自信吗？(4)

□重读一遍问卷，在你的日志中记下你对每一项的想法。（哎呀，我们还没有谈到过日志，是吗？别着急，这正是下一章的主题。）例如：

问题1：当别人待人极不公平时，你是否会提醒其注意？

选项：0

你的想法：要是我说了什么，恐怕对方会非常生气。或许我会失去一个朋友，也可能那个人会对我大喊大叫。这会令我感到十分不安。

□回顾你从前面的步骤中获得的全部信息，并开始得出一些总体结论。请具体关注以下四个方面的信息：

□什么情境会让你陷入麻烦？哪一种情境你能轻松地处理？

□你对自己的自我表达持有什么态度？是否总是自我感觉“良好”？

□你在自信方面存在什么障碍？你是否害怕后果？在你的生活中，是不是别人使你很难自信起来？

□你的行为技能是否能够胜任这件事？必要时你能否表达自如？

认真检查以上四个方面，然后在日志中记下自己的看法，并总结自我观察的结果。

现在，花些时间从这些方面想一想你的自我表达方式，将有助于你进一步认清自己的需要，设定自己的目标（关于目标的设定将在第7章中详细讨论），确定从现在开始更加自信的努力方向。

在下一章，我们将帮你建立一个个人日志，以便你在个人成长的整个过程中把“成长历程”记录下来。

第3章 记录你的成长过程(1)

我生在何处、在哪儿以及怎么生活的并不重要。重要的是，在曾经驻足的地方，我做了些什么。——乔治亚•奥基佛乔治亚•奥基佛（George O’Keeffe，1887—1986），美国20世纪重要的女画家。——译者注

现在，我们希望你以建立个人成长日志为起点，开始你实现更有效地表达自我的征程。日志并没有什么玄机，它不过是在你迈向更加自信的旅途中，记下自己的生活过程的一种简单方法。

一份记录自信的日志，将会帮助你随着时间的推移评判自己的进步。几周之后，你就会发现它提供了关于你自信成长的大量信息。我们强烈建议你准备一本专用笔记本或便签本或文件夹，或者其他什么东西，这样就能把自己的想法、观察、感受以及进程记录下来。

日志所记录的内容可以包括自我检查、读书笔记、各种目标，以及任何你想记录的东西。日志中至少要留出一些空间，用来记录生活中与自信有关的五个因素：具体情境；生活中的人物；自己的态度、想法和信念；你的行为；自我表达的障碍。

如果你能够坚持记日志，它就会成为你成长过程中一个非常重要的工具——不仅可以记录你的成长历程，还可以作为一台“发动机”不断促使你进步。

当你在生活中有了一些具体的变化时，你可能会下决心更全面地记日志。下面的意见可能会对此有所帮助。

日志格式样本

个人成长日志年月日

情境

人物

态度/想法/信念

行为

障碍

备注（进步/问题/评价/目标）

你可能希望重温第2章的自信问卷。哪种情境或哪种人你能游刃有余地应对，哪种仍然让你感到棘手？在日志中记下你的答案。对生活中各种类型的情境或人都要格外用心。例如，你是否在面对陌生人时比面对熟人时更加自信，或者相反？你是不是能随时维护自己的权利，但在表达自己的爱意时却遭遇失败？你的表现是否会因对方的年龄、性别、角色（例如权威）而有差别？

对态度作出准确衡量是非常困难的，客观地衡量自己的态度会更加困难。不过，我们仍然鼓励你把自己对自信行为权利的感受在日志中记下来。想一想第1章定义自信行为时所列举的各种不同情境和人物，以及第2章自信问卷中所描述的情境。比如，在受到上司或老师批评时，你是否觉得应该作出回应？

评价自己的行为并不难，但可能需要花更多的时间。在第6章中，我们将详细描述任何自信行为都包含的几个行为成分。如果你在一段时间内（以一周或一周以上为宜）对自己的行为进行细致观察，并定期把观察结果记到日志中，你将会对自己的目光交流、面部表情、身体姿势和其他沟通方式的效能有一个更好的了解。对那些你认为能有效地维护自己的权利的人进行观察，并在日志中记下他们的行为特征，将是一件十分有益的事。

对你来说，把自信行为的障碍记录下来可能最容易做到。大部分人都希望自己自信地行动，但有许多障碍似乎使自信变得很困难。常见的内在障碍可分为两类：

焦虑——害怕可能的后果（别人可能会不喜欢我，或者会打击我，或者会觉得我疯了；也许我是在愚弄自己；或者也许我得不到我想要的东西；或者也许我就是感到焦虑！）

缺乏技巧（我不知道怎么与女孩子交往；我不知道如何表达自己的政治观点；我从来没学会如何表达自己的感情。）

第3章 记录你的成长过程(2)

也许，最大的外在障碍是你生活中的其他人。（父母、朋友、爱人、室友，或者其他有意阻碍你改变的人，即使他们相信自己希望你更加自信。）

在日志中将那些你认为会使你更加难以自信的障碍记录下来。

让日志为你服务

如果你肯花时间和精力坚持记日志，同时学习更多关于自信的知识，不断地进行仔细而全面的自我评价，你将会发现，这样做的结果可以帮助你明确为了增进自信需要具体做些什么。当然，你可以随时随地选择是否继续这个个人成长的方案，以及往哪个方向去努力。无论如何，选择都是自信的关键要素！

大约每周认真检查一次日志中的内容：情境、态度、行为、障碍和备注，找出其中的规律。记住，既要评估自身的弱点，也要评估自己的长处。

最初一两周的日志内容可以很好地展现你当前的行为方式，并为你设立目标奠定基础。尽管我们还没有提供一个设立目标（将在第7章中谈及）的系统方法，但我们鼓励你继续思考自己增强自信的希望在哪里，并在日志中记下来。

你的日志可能显示出你在面对权威人士时犯憷——你不相信自己有权利跟他们大声说话，你不能与他们进行目光交流，在他们身边你会感到十分不安。你可以通过本书介绍的循序渐进的方法，逐个解决这些问题。

改变长期性的攻击行为、不自信行为和其他行为是困难的。你的日志将是你改变自我的过程中的重要财富。当你了解了自己的行为方式，你就可以慎重地作出选择，并向自己的目标迈进。当你在自信方面的艰辛努力有了回报——“嘿，还真管用！”——你就会发现自信的选择将变得越来越容易。

今天，就从记录你阅读本书的感受开始你的日志吧。在阅读本书的整个过程中，要坚持记日志，并详细记录你在生活中是如何运用这些观念的。你的日志将为你提供一系列“标准”，这样你就可以看到自己的成长。它将有助于激励你不断进步，也将提醒你记住自己真正走了多远——尤其是在你认为自己毫无成就的时候，它会特别有价值！看一看日志可以使你确信自己正在进步，尽管有些缓慢。

你的日志将帮助你更系统地培养自信，而这可能会产生大不相同的结果！

随着你对自己有新的认识，你可能会发现自己在我们前面讨论的某些行为方面存在着复杂而严重的缺陷。在这种情况下，你可能需要一些专业性的帮助来达到自己的目标。尤其是当你对自信感到严重焦虑的时候，我们建议你去联系有资质的咨询专家、心理学家、精神病医生或其他临床医生。你当地的社区心理健康中心或大学（学院）的咨询服务中心可以帮你向专业人士求助。

第4章 谁的绝对权利？(1)

人与人之间，正如国与国之间一样，互相尊重对方的权利才能确保和平。

——贝尼托•胡亚雷斯贝尼托•胡亚雷斯（Benito Juarez，1806-1872），曾任墨西哥总统。——译者注

在我们这个社会，我们似乎已经达到了言论的高度开放和自由。这也许并非全是好处：有些人把“自信”当作各种不文明行为的借口——曲解这一概念，似乎“自信”成了他们无礼、粗暴驾驶和粗野的“通行证”。幸运的是，这不是普遍的法则。然而，我有时在想，尽管我们尽最大努力去传授一种尊重他人的自我表达方式，但我们可能“制造了一个怪物”。

——罗伯特•E□阿尔伯蒂罗伯特•E□阿尔伯蒂，本书作者之一。——译者注

心理治疗专家、作家霍华德•罗森泰尔在2006年版的《最佳心理治疗》一书的出版见面会上，问了罗伯特•E□阿尔伯蒂这样一个问题：“从你的书第一版面世至今，人们变得更自信了吗？”罗伯特的回答——我们在上面引述的话——为本章开始讨论在一个自信的社会里我们如何相处提供了一个很好的开场白。我们传授“一种尊重他人的自我表达方式”是否取得了成功呢？

到目前为止，我们一直在研究更加有效的自我表达可能意味着什么。现在，让我们从一个更大的社会背景来看看自信行为方式。

我们相信并长期倡导这样一个理念：“每个人都享有与他人一样的基本人权，无论其性别、年龄、种族、角色或头衔。”这是一个值得我们深思的理念。如果这个人权平等的理念对你来说还不够理想，那么还有一条：“平等是自信人生的基础。”我们希望看到所有人在不侵犯他人权利的基础上，行使自身的权利。

联合国大会在1948年通过了《世界人权宣言》，就人际关系的目标作出了极好的阐述。

当然，这份宣言有点理想主义，我们怀疑当今世界没有任何国家能够全部履行这些条款。尽管如此，我们还是竭力主张你依照这些原则去尊重每个人的权利——包括你自己！

21世纪，全世界在以这些价值观念为基础的社会发展方面都取得了进步。不管是个人还是团体，都能够大胆发表言论，一些令人无法容忍的社会环境已经改变。从最亲密的爱人到最疏远的邻居、同事，各种人际关系都已经开始体现出对双方平等权利的更多尊重。自信训练已经在那些需要改变的人身上产生了效果。我们很自豪地承认，从1970年首版至今，本书已经被翻译成20多种语言，并对这一社会进步作出了贡献。

对个人的人权保持一种开明的态度，能够帮助我们平衡因与别人竞争而产生的压力。毕竟，我们同属于人类，都是这个小小星球上的公民，在诸多方面要相互依靠。为了共同生存下去，我们需要相互支持和理解。

有人高人一等吗?

不幸的是，社会经常按不同的尺度来衡量人，认为某些人比其他人更重要。下面是一些关于人的价值的流行观点，你赞成哪一个?

价值较高价值较低

成年人儿童

老板雇员

男人女人

白种人有色人种

医生水管工

教师学生

政治家选民

将军士兵

胜利者失败者
美国人“外国人”
有钱人穷人

第4章 谁的绝对权利？(2)

这个单子可以一直列下去。很多社会团体倾向于永久延续这些荒谬的观念，允许那些人被如此对待，就好像他们是缺乏价值的人。然而，令人欣喜的是，很多人正在寻求平等地表达自我的途径。

21世纪的自信女性

本书最初几版出版的那段时间，正是广为人知的“妇女解放运动”风起云涌的时候。如今我们不再经常听到这个词了，但个性解放——做自由的自己——这一概念并没有从我们的生活中消失。

一个自信、独立、善于表达自我的女性已经开始得到社会、男性和其他女性的认同。她能够选择自己的生活方式，不受传统、政府、丈夫、孩子、社会团体和上司的支配。她可以选择做一个家庭主妇，而无须担心会受到那些在外工作的家庭成员的胁迫。或者她可以选择从事一个男性主导的职业，并且享受自己的权利和能力所带来的自信。斯坦利•菲尔普斯和南希•奥斯丁在其杰作《自信的女性》一书中，描述了四类“我们都了解的女性”的几种行为风格，分别是桃瑞丝•逆来顺受、阿加莎•攻击性、艾丽斯•不坦率和埃普丽尔•自信，单从这几个名字看，她们的个性就不言自明了。但是，通过分别描述这几种行为风格，菲尔普斯和奥斯丁使我们对过去贬低女性自信的社会习俗有了更清晰的认识。阿加莎为所欲为，然而她没有多少朋友。虚伪的艾丽斯得到了大多数自己想要的东西，并且她的那些“受害者”有时甚至从来不知道自己受害。桃瑞丝虽然在大多数时候都压抑自己的欲望，然而却曾经被男性和权威机构称赞为“一个好女人”。埃普丽尔的真诚和坦率却让她在家里、在学校、在工作中，甚至与其他女人在一起时，都遇到了麻烦。

在性关系中，一个自信的女性可以从容采取主动，并要求她想要的东西（从而将其伴侣从必须采取主动的角色中解放出来）。她和她的伴侣可以平等地表达亲昵行为。

她可以坚决地说“不”——并说到做到——不管是别人的求助，还是她不想要的性要求，或者家庭成员希望她的“家务全包”。

作为一个消费者，她可以拒绝接受假冒伪劣商品、差劲的服务或者商品推销，并让商场满足她的要求。

诸多因素帮助女性获得了对她们个人权利的迟到很久的认同。如今盛行的针对女性的自信训练，包括管理和其他领域的各种专题研讨活动，也已成为了一个有效的因素。各种不同社会观念、种族、社会经济背景，以及不同教育和职业经历的女性——家庭主妇、建筑工人、高级管理人员——在自信表达方面都取得了重要的收获。结果，那种认定妇女应该“顺从、可爱、谦恭”的旧“理想”不复存在了。

今天的自信女性是那种展示出我们在本书中始终提倡的品质的人；而且她爱自己——也为人所爱——因而更美好！

而且，大多数这类变化也得到了全世界的认同。本书和《自信的女性》一书已经在中国、德国、印度、以色列、日本、波兰和其他很多国家翻译出版。据日本一家大银行在1990年公布的一项调查结果显示，28%的雇员欢迎女性老板；而10年前这一数据仅为12%。日本一些地方政府还为女性企业家开办了各种商业专业知识培训班。据新闻报道，即使在女性仍然受到严苛的文化和法律束缚的穆斯林国家，某些领域的女性也正在逐渐获得个人或政治权利上的平等。

第4章 谁的绝对权利？(3)

男性同样需要自信！

想象一下下面的情景：约翰今天太疲惫了。他擦窗子，拖地板，洗完三大堆衣服，跟在孩子们后面不停地收拾。现在，他正在厨房里忙着准备晚饭。孩子们跑进跑出，把门弄得砰砰响，尖叫，把玩具扔得到处都是。

就在一片混乱当中，玛丽结束一天同样疲惫的办公室工作，回到了家里。经过厨房的时候，她随口说了一句“我回来了！”就走进起居室，把公文包随手一扔，蹬掉鞋子，一下子躺在电视机前面她最钟爱的那把椅子上，叫道：“约翰，给我拿杯啤酒！今天可真够受的！”

上面这一幕很滑稽，部分是因为它与文化传统背道而驰。那么，约翰是不是也应该上班挣钱而不是待在家里呢？难道男人不是天经地义就应该代表家庭外出征服世界吗？去展示他的男子汉气概、力量和勇气吗？

长期以来，我们将这种陈规陋习视为理所当然：男人是“英勇的猎人”，必须保护和养活他的家庭。事实上，从孩提时代起，原来人们公认的男性角色就鼓励自信——并且通常是攻击性——的行为，去追求这一“理想”。竞争、成就和勇夺第一是在男孩的家庭养育和正规教育中不可缺少的部分，而对他们的姐妹则没有这样的要求。男性被这样对待，好像他们天生就是强壮、主动、果断、权威、冷静和理性的。

20世纪末期，越来越多的男性开始认识到，他们为人际交往所作的准备还远远不够。在过去，男性只局限于两种选择——强大、专制的攻击者或懦弱的软蛋——大多数人发现这两种选择都不是特别令人满意。自信则为他们提供了一种有效的选择，新一代的男性拒绝攻击的、向上爬的、“成功”的旧模式，而赞同一种更平衡的角色和生活方式。

心理学上的“男性”概念已经转向承认男性也富有同情心和善于养育的一面。男人已经认识到，他们可以通过自信的——而不是攻击性的——方式去实现自己的人生目标。一个能干、可靠、自信的男人更容易获得事业上的成功。

我们见证了社会对男人的定义的显著变化。这个新兴的定义看上去非常像我们40年以来一直提倡的“自信者”的概念：坚定但不激进，自信但不傲慢，有独立的主张但不拒绝与人平等交往，开放而坦率但不独断专行。

当然，“传统的”男性活动仍然体现着老套的方式，但越来越多的男性正在远离体育队、成年人“兄弟会”和社区服务俱乐部，转而组成个人成长与意识提升的团体（就好像他们的妻子、姐妹、母亲数十年前成立的团体一样）。尽管“男性间的亲密关系”仍然是时下喜剧演员的例行笑料或者情景喜剧的元素，但对数以万计正在寻求比每周在“老男孩俱乐部”过分亲密地吃上一顿午餐更有意义的生活的男人来说，这种亲密关系却已不再是一个笑话。

我们钦佩那些开始向自己和别人（尽管到目前为止还没有向女人）承认自己的需要和愿望、坚强和脆弱、焦虑和内疚，以及内部和外部压力的男人。

自信的男人在与自己生活中重要的人交往时，会受到高度尊重。如果一个男人对自己感到满意，不必为抬高自己而去贬低别人，那么他的家人和朋友就会更乐于亲近他，也更尊重他。在亲密的私人关系中，真诚的自信是无价之宝。自信的男人重视这种亲密关系，并不断取得经济成功这样的传统回报。

研究人员经过长期对大量男性进行的研究指出：很多在二三十岁期间以攻击行为作为生活方式的男性发现，他们由此所获得的成就在他们以后的生涯中并无多大的意义。亲密的私人关系、家庭亲情、可以信赖的友谊的价值——都由自信、开放和诚实所培养——则是长久和重要的。

第4章 谁的绝对权利？(4)

自信的男人也在寻找自我！

生活在一个多种文化的多元世界

本书所讲的自信训练的方法，其精髓永远是平等。本书的目标是促进彼此平等的人之间更好地沟通，而不是帮助一个人变得比别人更高等，或踩着别人往上爬。开放、诚实的交流——互利的、合作的、坚定的——能够实现我们渴望的由平等所产生的结果：每个人都有相同的权利。

然而，随着当今世界变得越来越小，这个目标可能会比以前更具挑战性。全球经济、政治和个人的改变，使人们更了解并更直接地接触不同文化背景的人。我们很多人每天坐在家里，就可以看到这个世界正在比以前更大程度地变成一个多元文化的“搅拌器”。看见不同的面孔，听到不同的语言，遇到不同的生活方式，这让人感到兴奋和新奇。

有时候，这也可能会令人不舒服。

没有任何国家有美国这样的文化多样性。我们的家乡加利福尼亚州处于不同文化汇聚地的最前沿，但并不是惟一的前沿。事实上，目前在加利福尼亚、夏威夷、新墨西哥和得克萨斯，英裔美国人已经成为少数民族了。在这几个州中，一半以上的人口是有色人种，包括西班牙裔、拉丁裔、非洲裔、亚裔和美洲土著人，以及其他种族的人。在公立学校——大社会的一个缩影——英语老师把英语作为第二语言教给数十种不同文化背景的孩子。据报道，在洛杉矶一所学校里，有22种不同的语言被同时使用！

正如加利福尼亚州多种族人口在不断增长一样，整个美国的人口结构也在发生类似的变化。

我们能生活在一起吗？我们能彼此尊重吗？或者我们是不是正面临着“新移民”、“外国人”、与我们“不同”的人的到来的威胁？

保护人权，平等相待，尊重他人，而不论其种族或个性：我们越是认识、理解和接受对方——包括那些“不同”的人——我们作为个体就越强大（一个国家和社会也是这样）。

不同在哪里？

在想到其他文化的时候，人们通常会认为“来自相同文化背景的人的行为方式也是相同的”。加利福尼亚大学洛杉矶分校的史蒂文•洛佩兹教授则认为：长期以来，“理解”其他背景的人，就意味着把整个文化群体混为一体，而忽略了个体。这种刻板的做法制造了各种障碍，而不是消除了障碍。

就像我们一样，你也随时都能听到关于其他文化的各种陈词滥调。下面的一些就是：在某些文化中，如果一个女人向一个陌生男人微笑，那么这就是性暗示；非洲裔美国男性在谈话时不喜欢使用目光交流；在墨西哥裔美国人的文化中，男人是一家之主；沙特阿拉伯人在交谈时彼此站得非常近，并且很少使用他们的右手；在某些文化中，亲人的死亡是一件快乐的事情。

第4章 谁的绝对权利？(5)

来自某一文化背景的所有人（或者所有女人、或者所有青少年）能够有同样的信仰，或者同样的行为方式吗？当然不能。这种刻板的假设既错误又危险。如果我们假定来自同一群体的人们有着完全相同的行为方式和完全相同的信仰，我们就有麻烦了。

这种理解与“人就是人，不管来自什么群体，从本质上讲我们作为人都是相同的”的想法，同样都是错误和危险的。文化背景、性别和年龄是至关重要的，要想了解一个人，就需要承认这些重要特征——并且要把他或她当作一个个体来对待。

背景与自信有什么关系？

随着你开始掌握越来越多的自信技巧，在与不同背景的人打交道时，你应该如何运用这些技巧呢？首先，要尊重每一个人；其次，要了解你所遇到的人的背景知识；第三，如果你觉得某个人的行为方式不正常，例如站得离人太近、避免目光交流、过于羞涩或冒失，你要检查一下原因。你可以这样说：“要是你站得离我太近，我会感到有点不舒服。我想我是不习惯这样。”

要记住，每个人都是独特的，都是年龄、性别、基因、文化、信仰以及个人生活经历的复杂综合体。每一个意大利人或爱尔兰人或越南人或墨西哥人都是不一样的，但是每个种群中的成员又有许多的共同点。每一个少年或老人或学龄前儿童都是不同的，但是，了解一个人群的需求和特征，将有助于你与其中的个体打交道。所有的职业女性或中年男性或30多岁的人都是不一样的，但是他们也有一些相似之处，当你想了解这类人中的某个人时，了解一下这些相似之处就会很重要。

总而言之，当你试图了解来自其他文化或背景的人们时，要从个体开始。不要低估文化或群体行为的特殊性，也不可高估人类行为的

普遍性。在交往中若对对方感到困惑，要首先表示你的尊重，再问问题，然后仔细倾听，倾听，再倾听。社会经常阻碍自信

尽管社会在某些方面取得了重大的进步，但社会对恰当的自信行为的褒扬仍然是有限的。个人的自信、表达自我时不感到恐惧和内疚的权利、表达不同观点的权利以及每个人独特的贡献，都需要得到社会的进一步认同。恰当的自信行为与有害的攻击行为经常被人们混淆，我们再怎么强调两者之间区别的重要性都不会过分。（更多的相关内容将在下一章讨论）

在家中、学校、工作单位、教会、政治机构以及其他地方，自信经常会受到微妙的或不那么微妙的阻碍。

在家里，决心争取自身权利的孩子通常会立刻受到责备："不许跟妈妈（爸爸）这样说话！""小孩子只许看，不许说话！""不许不礼貌！""别再让我听见你这样说话！"显然，这种常见的父母式的命令对孩子建立自信是十分无益的。

在学校，老师们通常抑制学生的自信。安静、表现好、不怀疑权威的孩子会受到表扬，而那些有点"违反制度"的学生就要严加管教。教育学家认为，孩子们自发的求知欲望最多可以保持到四五年级，而后就被遵守学校的方法所代替了。

这种教育的结果也影响了人们在职场的表现，而职场本身通常也强化了这种倾向。在工作中，员工通常认为最好别做改变现状的事或说改变现状的话。老板操控着一切，其他人只要按部就班地干活就是了——即使他们认为这样的要求非常不合适。早期的工作经验告诉他们，那些大胆直言的人都不太可能得到提升或认可，甚至还会为此丢掉饭碗。你很快就学会了明哲保身：不惹是生非，让事情顺利进行，别有什么自己的想法，并要小心行事，以免别人向老板打你的小报告。

第4章 谁的绝对权利？(6)

幸运的是，最近几年情况有所变化，员工的权利得到更多的尊重，员工与老板之间的权利更加平衡。如今在高科技企业中充满了学术气氛。低失业率要求雇主接纳各种不同才能的员工。很多人像独立承包人或者远程办公者那样，几乎一生的工作都在家里进行。在很多工作环境中，员工不再害怕大胆提出自己对工作的看法。但是，那些“揭发者”——公开指出在工作场所中发生的不公平、不道德或非法行为的人——经常会遭到疏远和指责，尽管依照法律他们应当受到保护。仍然有很多事情造成的后果向人们表明，在工作场所最好不要自信！

很多教会的教义都认为，在某种意义上说，自信行为与宗教信仰是相悖的。诸如谦卑、克己、自我牺牲等品质会受到鼓励，而维护自身权利的品质则会被排斥。有一种错误的观点认为，在某些神秘的层面上，宗教理念必定是与保持自我感觉良好，以及在交往过程中保持平和、自信是相互冲突的。恰恰相反，自信不但与主流宗教的教义是一致的，还可以使你摆脱那些违背自己利益的行为，从而更好地为自己和他人服务。

政治机构也许不像家庭、学校、工作单位和教会那样，在个人自信行为的早期发展阶段便开始产生影响，但是，他们很少鼓励人们的自信表达。如今，公众在很大程度上仍然很难参与政治决策。但是，“吱吱叫的轮子有油加，会吵的孩子有糖吃”这句话仍然是至理名言，当个体——特别是当他们集合成团体之后——变得善于表达时，政府通常就会对其作出反应。当然，自“9•11”事件以来，政府对公民自由的限制（比如美国爱国者法案）已经使个人——甚至团体——在表达对政府政策的不同意见时，要冒更多风险了，即使在“言论自由”的美国！

我们欣慰地看到各种自信的平民游说团体的成长和成功。少数族裔、无家可归者、儿童权益、同性恋者权益和其他权利运动，都是自信发挥作用的有力证据。对于发挥自信的作用来说，也许最重要的舞台就是去克服“这有什么用？我根本没法改变”这种心理，而这种心理有可能渗透到个人政治行动的领域。

当然，遗憾的是，社会机构的改变很缓慢。学院和大学、政府、政治机构和跨国公司通常抵制变革，除非形势变得很严峻：一些民众认为要达到目标，就有必要采取攻击行动。他们可能走上街头，举行暴力示威，破坏公共财物，甚至为了表明自己的立场而伤害他人。

然而，这些机构往往固守自己的立场，反对暴力变革，但极有可能积极回应坚持不懈的自信行为。

那些被家庭、学校和社会精心教导不要大胆直言或争取合理权益的人，在他们站出来公开表明自己意见的时候，可能会觉得无权表达自我或者感到极度焦虑。我们期待着那一天的到来，那时家庭、学校、企业、教会和政府都鼓励个人自信、不再限制自我实现的行为。当那些受挫的个人和团体在寻求变革的过程中，能够主动选择培养自信的行为时，我们将欣喜不已。

毕竟，每个人都有权做他自己，有权表达自我，并且在这样做的时候感到愉悦（而不是无权或内疚），只要在这个过程中我们没有伤害到其他人。

第5章 自信意味着什么？(1)

在处理人际关系时，有三种可能的主要方法。第一种是，只考虑自己， 并欺凌别人；第二种是，处处先人后己；第三种方法是黄金准则：个人把自己放在首位，但同时考虑到别人。

——约瑟夫•沃尔普约瑟夫•沃尔普(Jeseph Wolpe，1915-1997)，美国行为治疗心理学家。——译者注

有这么一群人，他们收获地里那些没人要的水果和蔬菜，并把它们送给那些缺少这些东西的人。他们就是加利福尼亚北部的“老年拾穗者”。该组织完全由达到退休年龄的志愿者组成，有1100多名成员，他们来自美国各地，通过名为“第二次收获”的美国食品银行网络松散地组织在一起。1976年，萨克拉门托退休工程师霍默•法赫尔纳在自家车库里发起这一运动，最初聚集了30名志愿者。心理学家、作家比尔•博科维兹在为其著作《本地英雄》撰写一篇特写时，采访了法赫尔纳。博科维兹问道：这个组织最初成功的关键是什么？法赫尔纳热情洋溢地答道：“首先是坦诚地劝说。当庄稼成熟以后，走出去，找到你要找的人，并坚持不懈地劝说他们加入我们的组织。因为每个拒绝你的人可能都会有一个充分的理由，所以要坚持、坚持、坚持。”

霍默•法赫尔纳的劝告可以作为本书的一个口头禅：“坚持、坚持、坚持。”坚持不懈可能是你在这个过程中能够学到的最重要的东西。

但是，等一下！坚持不懈的确重要，而且我们建议你将其收入“自信百宝箱”中，但它远远不是自信的全部内容。让我们一起回顾一下我们在第一章给自信下的定义吧：

自信的自我表达是一种直接、坚定、积极的——必要时需要坚持——意在促进人际关系平等的行为。自信使我们能够按照自己的最佳利益行事，维护自己的权利而不过度焦虑，行使自己的权利而不践踏

他人的权利，并真诚、自在地表达自己的感受（例如，喜爱、爱情、友谊、失望、烦恼、愤怒、后悔、悲伤）。

第5章 自信意味着什么？(2)

让我们更详尽地讨论一下这些要素：

直接、坚定、积极、坚持，意思是说要自然、直接地向相关的人表达你的想法和感受，要足够坚定地说清楚你的观点，要坚持，足以让他人认识到你对所谈之事的重视程度。

促进人际关系平等，意思是说把人际关系的双方均置于平等的地位，给予地位低下的人以个人权利来恢复力量的平衡，从而使每个人都能获得个人权利而没有人失去权利。

按照自己的最佳利益行事，是指在职业、人际关系、生活方式以及时间等方面自己做主的能力，能够主动提出话题和组织活动，相信自己的判断，设定目标并努力实现目标，向他人寻求帮助，参与社会活动。

维护自己的利益，包括诸如下面这样一些行为：说“不”，对批评、羞辱或愤怒予以回应，表达或支持或反对某一观点。

行使自己的权利与作为一个公民、消费者、组织或学校或工作团队的成员、公共事务的参与者表达自己的观点、寻求变革、对侵犯自身或其他人权益的行为作出反应的能力有关。

不践踏他人的权利，是指在进行上述个人表达时，不对别人进行不公平的批评、伤害、咒骂、威胁、操纵和控制。

真实、自在地表达自己的感受，意思是能够自然地反对、显示愤怒、表现自己的喜爱和友谊、承认害怕和焦虑、表达同意与支持——而很少或没有痛苦的焦虑。

将自信的这些要素再组合起来，你就可以看出自信行为其实是生活中一种积极的自我肯定，并且尊重别人的行为。它既可以提高你的个人生活满意度，又能提高你的人际关系的质量。

研究表明，在自我表达方面取得进步的直接好处是：增进自尊，减少焦虑，克服沮丧，得到别人更多的尊重，实现更多的生活目标，

增强自我了解，提高与别人有效沟通的能力。当然，我们不能向你许诺任何特定的结果，但好处的证据是令人难忘的。

自信行为、不自信行为和攻击行为

今天，我们能得到大量关于恰当行为的五花八门的信息。在生活中的很多方面，受推崇的行为和有报偿的行为之间存在着明显的冲突。理想地说，我们每个人都应该尊重他人的权利。并且，政治领导人也在不断强调这一理念。但是，真实的世界又是怎样的呢？我们的父母、老师、企业、政府和其他机构时常都是说一套做一套，他们的行为与这些价值观相违背。机智、善于交际、礼貌、举止高雅、谦虚、端庄以及克己等都是我们普遍赞赏的，而事实上，为了自己的成功，人们似乎更倾向于践踏别人。

比如，在竞技体育中，运动员被鼓励要富有进攻精神，甚或不惜犯规。因为“赢才是最重要的”，不是吗？“你怎么打这场比赛并不重要，打赢才是重要的！”

那么，如何面对这些混杂的信息呢？我们相信你能够作出自己的选择。如果你“礼貌约束”的反应过于强烈，你可能就不能如愿地表达自己的想法。如果你的攻击性反应发展过度，你就可能会通过伤害别人来实现自己的目标。如果你能培养出自信的反应，在面对你以前不自信地或攻击性地处理的各种情境时，你就可以做到自主选择和自我控制。

在本书40多年来发行的九版中，最受欢迎、最经常被复制的是下页的简表——自信行为、不自信行为、攻击行为对照表。这个表展示了上述三类行为方式的人（发送者）的不同感受和典型结果，以帮助我们澄清它们各自的概念。同时，这张表也向我们展示了那些受这三种行为影响的人（接受者）的感受。

正如这张表所示，一个不自信的反应意味着发送者拒绝自我表达，并且压抑自己感受的表露。不自信的人因为让别人替自己选择而经常感到受伤和焦虑，他们很少能实现自己渴望的目标。

第5章 自信意味着什么？(3)

渴望自我表达而采取极端攻击行为的人，以牺牲别人的利益为代价来实现自己的目标。尽管他们的感受在这种情况下经常能得到自我强化和表达，但由于他们替别人选择和贬损了别人的价值，他们的攻击行为会伤害别人。

攻击行为通常会羞辱接受者。由于权利被否定，接受者会感到受伤、抵触和羞辱。当然，在这种情况下，接受者的目标就无法实现了。攻击行为可能实现发送者的目标，但却造成了别人的痛苦和挫折，随后可能会遭到报复。

也有一些自信训练专家喜欢在上述行为方式的基础上，增加第四种方式——非直接攻击行为。他们认为，很多攻击行为实际上是一种消极的、非对抗性的行为。有时候，这种行为是秘密进行的；有时候它们带着伪装的面具，看上去微笑、友善、和蔼，却隐藏着卑鄙的或破坏性的行动。我们把这种行为方式当作是攻击性行为的一种形式，为简明起见，对其不再作单独的讨论。然而，我们承认这种行为方式的重要性，在第18章中将对其进行更多的讨论。

在同样的情境下，恰当的自信行为将会使发送者得到自我强化，如实地表达自身的感受，并且通常能够实现自身的目标。当你自主选择自己的行为方式时，伴随你的自信行为的是一种美好的感觉，即使在你达不到目标时也是如此。

不自信行为攻击行为自信行为发送者发送者发送者自我否定损人利己自我强化受抑制富于表现富于表现受伤感、焦虑控制别人对自己很满意允许别人替自己选择为别人作选择

为自己选择

实现不了渴望的目标通过伤害别人来实现渴望的目标能实现渴望的目标

接受者接受者接受者内疚或恼怒自我否定自我提高轻视发送者

受伤感、自卫、羞辱富于表现

以牺牲发送者的利益为代价而实现自身渴望的目标实现不了渴望的目标

能实现渴望的目标

当我们从接受者的角度来看待以上三种行为所产生的结果时，我们就可以看到一种相应的模式：不自信行为会使接受者对发送者产生同情、困惑和彻底的轻视。同时，接受者会因自己目标的实现是以牺牲发送者的利益为代价的而感到内疚或愤怒。攻击行为的接受者通常会感到受伤、羞辱，产生戒备心理，甚至会以攻击行为挥戈相向。相反，自信行为可以增强双方的自我价值感，允许双方都充分地自我表达和实现自己的目标。

总之，很明显，不自信行为中的自我否定会让发送者受到伤害；攻击性行为则会伤害接受者（也可能伤害双方）。在自信行为中，双方都不会受到伤害，而且可能会共赢。

第6章 “能举个例子吗？”(1)

中列举的一些不同情境的例子，会帮助我们更好地区别这几种行为。

需要特别强调的是，自信行为是因人因事而异的，而不是一成不变的。什么是自信行为，要取决于所涉及的人和所处环境的情形。尽管我们相信，就大多数人和环境而言，本书中所下的定义和所举的例子都是现实的、恰当的，但仍需要考虑个体差异。例如，不同的文化背景和种族背景就可能形成不同的个人环境，从而就会改变自信行为的“恰当”性。

自信与个人边界

当今，有很多关于“边界”的讨论。个人边界这一概念直观地描述了一个人能够允许别人与他接近到何种程度。这种接近包括身体上、情感上、性关系上、智力上和精神上的接近。

你的“自我感”为自我边界的建立奠定了基础。自我意识强的人可能看上去具有一个稳固的边界：一个虚拟的幻想世界，在其中他可以自由地走动，与别人保持一个安全的距离。但我们并不这样认为，在我们看来，强烈的自我意识将使你允许别人靠近你，因为你有自我安全感。自我不安全感——自我意识弱——则可能使你与别人保持距离，以免别人靠近对你构成威胁。

自我边界与自信之间的关系很密切，但未必很简单。自信的自我表达可以使你与别人交流你的个人边界：“你只能靠这么近啦。”“别碰我。”“你离我太近了，请退远点儿。”但是，自信并不仅仅意味着在人际关系中要设定边界或保持控制。我们所主张的自信的平等关系同样与亲密有关。我们希望你能够自信地缩小或拉大与他人的距离——随你的选择。

浪漫关系为我们提供了关于个人边界如何起作用的经典例证。如果吉尔觉得杰克很有魅力，她可能会邀请他一起参加社会活动，以此

来接近他。为了拉近他，她会拓展自己的个人边界。杰克则有可能误解吉尔的邀请，认定吉尔是在挑逗他，他可以随意与她发生性关系。吉尔则会认为杰克的行为跨越了她的边界，而将他推开。那么，多近才是“足够近”呢?

有效的个人边界不是固定不变的，而是有弹性的，随交往对象和时间而改变。如果杰克晚些时候再提出性要求，也许吉尔会愉快地接受。然而，杰克过早地侵犯了她的边界，因此，他就可能失去了与吉尔建立长久关系的机会。

再次强调，在个人边界问题上，选择是关键。在促进你更加自信地表达自我方面，我们的目标是使你能够自由地作出如下选择：按自己的意愿缩小或保持与他人之间的距离；促进你与朋友或爱人之间的关系，对那些你不想接近的人设立严格的限制；在必要的时候能够勇敢地保护自己的私人空间，当你想扩展自己的私人空间时也能伸展开；并且承认对方也有这样的权利。正如大法官小奥利弗•温德尔•霍姆斯所说，“你有挥舞手臂的自由，但不能碰到我的鼻子”。

自信方面的文化差异

虽然对自我表达的渴望可能是人类的一项基本需求，但人际关系中的自信行为却是西方文化的主要特征。（为了更好地描述，请允许我们谈谈文化的几个基本特征和一两个老话题。这个话题我们在前一章已经讨论过了，但现在很有必要再回顾一下。）

在亚洲的很多文化中，人们非常看重集体（家庭、宗族、工作单位）和“面子”。别人对一个人的看法往往比这个人的自我评价要重要得多。礼貌是一种至关重要的美德，沟通方式往往是含蓄的，以免互相冲突和冒犯。重视传统的人一般认为，西方所主张的直接自我表达意义上的自信是不合时宜的。然而，很多年轻人以及那些与欧美有大量商务联系的人，已经形成了更多直接、非正式和自信的行事风格。

在拉丁语和西班牙语社会中，很多个体与社区过于强调“男子汉气概”，以至于我们所说的自信，在他们看来就成了过于驯服——至少对男人们来说似乎是如此。在这些社会中，更充分地展示自己的力量是男性自我表达的标准。

第6章 “能举个例子吗？”(2)

然而，那些来自传统上不太重视自信的文化的人，可能恰恰最需要从自信中受益。随着我们的世界逐渐变小，现在和未来的国际关系都需要更为开放和直接的交流，需要谈判的双方都能够表现出更为强烈的平等意识。

“但是，人类不是天生就具有攻击性吗？”

对于攻击性和暴力倾向，人们通常辩解说这是人体生理组织中不可避免的天性。但是，研究这一课题的最著名的学者们却说并非如此。《塞维利亚声明》——1986年由来自12个国家的20位著名社会与行为科学家撰写，并由美国心理学会和美国人类学学会签署——指出：

“下列说法从科学的角度来讲，是不正确的……

“……我们从原始祖先那里继承了制造战争的嗜好……战争是一种人类特有的现象，它不会发生在其他动物身上。事实是，战争是一种生物学的可能，但并不是不可避免的……”

“……战争或其他形式的暴力行为都植根于人类的遗传天性。事实是，除了极少数的病理学反应，这种基因并不必然产生个体的暴力倾向，也不能决定不产生这种暴力倾向……”

“……在人类进化的过程中，攻击行为是一种进化选择。事实是，暴力既不是我们的进化遗传物，也不存在于我们的基因之中。”

“……人类有一个‘暴力的大脑’。事实是，虽然我们肯定有一种神经器官可以产生暴力行为……但是在神经生理学中并没有什么东西支配这样的行为……”

“……战争是出于‘本能’或某些单纯的动机……”

“我们认为，人类发动战争并没有生物学上的原因，人类可以从生物学悲观主义的束缚中解放出来……发明战争的物种同样也有能力去创造和平……”

如何区分各种行为

“我叫我公公别在我的房子里抽雪茄。这样做是自信的还是攻击性的？”

自信训练团体和机构的成员经常让我们判断某一特定行为是“自信的”还是“攻击性的”。怎样区分呢？我们曾经提到过，自信行为和攻击行为的主要区别在于，在自我表达的过程中，后者会伴随着伤害、摆布或否定别人。心理分析专业人士建议必须考虑行为的动机。也就是说，如果你有意伤害你公公，那么这一行为就是攻击性的；如果你只是想向他表明你的愿望，那么你的行为就是自信的。

很多心理学家主张必须根据效果来考量行为的类型。因此，如果你的公公接受了你的自信信息，并且相应地作出了回应——同意不在你的房子里吸烟——那么你的行为可以归为自信的。如果他在背地里生气或者大叫：“你以为你是谁？”那么，你的话可能就是攻击性的。

正如我们说过的，在区分自信的、攻击性的或不自信的行为时，必须将社会文化背景考虑在内。在一个高度重视尊敬长辈的文化中，会认为这种要求无疑是不得体和攻击性的，而不考虑行为、动机和对方的反应。

这一领域中没有什么是绝对的，有些标准可能会互相冲突。某一具体行为在行为和动机上（你希望并且已经表达了自己的感受）可能是自信的，但从反应上看却是攻击性的（对方不能接受你的自信行为），而从社会文化上看又是不自信的（你的文化背景期望一种强力的、压制别人的行为方式）。区分人类的行为并不总是那么容易！

生活中的具体情境也许跟我们在这里讨论的例子很不相同。在任何情况下，“这是自信的还是攻击性的？”这样的问题可能都不容易回答。每一种情况最终都必须根据它本身来进行分析。“不自信的”、“自信的”、“攻击性的”这三种类别本身并没有魔力，但在评估某一特定行为是否恰当时，这三者也许是有用的。

最重要的是：不必为这些分类伤脑筋。我们希望你能够自主选择你的行动方式，也希望你明白并知道你有成功所需的工具。

第6章 “能举个例子吗？”(3)

自信的社会后果

当你学习提高恰当地、负责任地表达自我的技巧时，要记住，自我表达必须根据事情的背景进行调整。正如言论自由并不意味着你有权在人群聚集的剧院里大喊“失火啦”一样，我们所推荐的自我表达方式是必须考虑其后果的。让我们再一次引述霍姆斯法官的话：“你有挥舞手臂的自由，但不能碰到我的鼻子。”

你说“不”的绝对权利和别人说“是”的权利是并存的。你通过自信实现自身的目标的渴望，必须与更大的社会需求进行权衡。你可以大声说出或写下你选择支持的任何观点，但必须承认别人也有同样的权利。如果你的表达超越了语言，并且违反了法律，请准备好付出代价——也许是坐牢。正如积聚钱财的人必须交税一样，言论自由也需要付出代价。

你有坚持自己观点的绝对权利，但其他任何人也有同样的权利——尽管你们的观点可能会相互冲突。在迈向更加自信的旅程中，要牢记这一点。

21世纪的自信

在本书的早期版本中，我们用了下面这个要求自信行为的情境作例子：“你在排队时是否曾有人在你前面插队？”当然，我们的建议是大声说出来，引起别人注意这一情况，并要求插队者尊重所有排队人的权利。坦白地讲，今天，我们对此不那么有把握了。

《纽约时报》专栏作家、《世界是平的》一书的作者托马斯•弗里德曼讲过几年前发生在机场书店的一件事，这件事可以说明这一观点。那天，他正在里面排队付款，下一个就轮到他了。正当他把钱放在柜台上时，就听见他后面的那个女人说：“对不起，我先来的！”——显然，她急着要买东西。但是，弗里德曼说他非常抱歉，因为显然是他先来的。他说，如果是在今天，他会作出完全不同的反

应：“我会说：‘小姐，真对不起，都是我的错。请您先来吧。我能替您买这本杂志吗？’”弗里德曼思忖说，如今你永远不能预见人们会如何反应。“我应该想到这个女人可能有个博客，或者她的手机有照相功能，如果她愿意，她能够把这次遭遇告诉全世界——完全从她的角度——这个男人怎么可以这样无礼、粗暴、傲慢！想想吧，他居然会插队！老天！”

如果当时弗里德曼遇到的是一个有直接攻击倾向的人，那么他可能会被对方揍得鼻子流血！

在将近40年里，本书发行了八个版本，销售了150多万册，我们一直强调个人自我表达的重要性，从未动摇过要尊重每个人类个体的观点。但是如今，我们想谈一谈身处21世纪的美国这一现实。

我们一向认为，自信行为恰当与否必须依“具体的人和情境”而定。与40多年前相比，如今我们必须更谨慎地应对插队这种事情。当然，我们的“绝对权利”并未改变，但在行使权利时需要更小心地去表达。当你为自己大声抗辩的时候，永远都有被人在鼻子上猛击一拳的风险。然而，在今天，遭到暴力回应的可能性比以往任何时候都高。殴打、下流手势，甚至刀或枪都有可能成为表达不同意见的方式。

那小子竟敢在我面前突然并线，不知道这是高速公路吗？在这种情况下，至少你会按一下喇叭，或用空闲的手比划个下流手势。你也许会骂道：“你下一次减速的时候可能就会挨撞！”或者，你干脆决定把他从公路上别出去。

这倒霉单位居然要处分我？或者，居然要炒我鱿鱼？如果情绪不稳定，或受毒品刺激，我可能会拿枪来“回敬你”。（执法部门告诉我们，很大一部分被判罪的罪犯是长期吸毒者。）

在这个暴力横行的“后9•11”时代，没有什么简单的方法能够应付这种进退维谷的情况。我们不建议你冒险在任何环境下都去实践自信，也不建议你为了避开所有可能危及你的安全的事情而甘做缩头乌龟。我们的建议是，在危险的情境中要保持谨慎。花点时间去分

析一下自己的行为可能引发的后果，考虑一下你对自己要应对的人到底了解多少？你对自己所处的环境又了解多少？你想要表达的想法到底有多重要？大声说出自己的要求能否取得什么效果呢？等等。

第6章 “能举个例子吗？”(4)

在第21章，我们将详细讨论这些观点，并整理出一份行为标准的清单，以帮助你决定“这是我自信表达的理想情境吗？”

请不要误解我们的上述忠告。我们并不希望你因为有风险就放弃合情合理的自信。早晨起床有风险；开车有风险（即使没有那些飙车的疯子）；大多数职业都存在风险（问一下你的老板在员工赔偿保险上的花费，即使那是个“无危险”的工作）；在城市——或在乡村生活，都会有风险。你在与人交往的过程中也会有风险。

逃避风险就是逃避生活——而我们希望你能够尽量充实地生活。正如心理学家和哲学家威廉姆•詹姆斯说的，“尽情地生活吧，要不就是一个错误。”权衡一下，冒冒风险是否值得！

我们的社会在创造和谐这一方面，需要各种援助。让我们把自信用于有意义的地方：努力与他人建立平等、合作的关系。

自信行为的11个要点

把本章总结一下，我们可以列出一份包含自信行为的11个关键特征的清单：

1□自我表达

2□尊重他人的权利

3□诚实

4□坦率和坚定

5□惠及人际关系双方的平等

6□语言（包括信息的内容）和非语言（包括信息的形式）

7□有时积极（表达情感、赞美和感激）和有时消极（表达限制、愤怒和批评）

8□是否恰当要因人因事而定，不是一成不变的

9□社会责任

10□自信是学会的，不是天生的。尽管早期大脑发育可能对学习新事物造成较大的障碍

11□在不违背上面10个要点的基础上，尽量持之以恒去实现自己的目标

现在，你对自信的含义有了更为深刻的认识，也可能已经准备好开始更加有效地表达自我了。

在下一章中，我们将提供许多需要自信行为的生活情境。在阅读的时候，你可能会心领神会地频频点头吧！“能举个例子吗？”第6章

“能举个例子吗？”

我们都被我们生活的世界所控制……问题是：控制我们的到底是偶然事件、暴君，还是我们自己？

——B.F.斯金纳B.F.斯金纳（B.F.Skinner，1904～1990），美国行为主义心理学家，新行为主义的代表人物，操作性条件反射理论的奠基者。他创制了研究动物学习活动的仪器——斯金纳箱。1950年当选为美国国家科学院院士，1958年获美国心理学会颁发的杰出科学贡献奖，1968年获美国总统颁发的最高科学荣誉——国家科学奖。——译者注

第6章 “能举个例子吗？”(5)

对一些日常生活情境的观察，可以增进你对我们所讨论的行为方式的理解。当你阅读本章中的例子时，你可能希望在看我们所提供的可供选择的反应之前，停下来想一想自己的反应。当然，这些例子都是经过简化的，这是为了更清楚地表明我们的想法。

借东西

约兰德是一名空姐，既聪明又友善，是个深受乘客和同事喜爱的好员工。她与两位室友住在一套公寓里。当室友玛西向她求助的时候，约兰德正憧憬着能安静地在家里度过这个周五的夜晚。玛西说自己要与一个特别的男人约会，想借约兰德那条新项链戴戴。这条昂贵的项链是约兰德非常亲密的哥哥送给她的礼物，对她有着非常特殊的意义。她的回应是：

不自信的：尽管她觉得这条项链有特殊的私人意义，不适合外借。但她掩藏起怕项链被丢失或被弄坏的忧虑，说：“当然可以！”她克己迎人，满足了玛西的无理要求，整个晚上一直提心吊胆。

攻击性的：约兰德对她朋友的请求十分生气，告诉她：“绝对不行！”并且严厉地指责她竟敢提出“如此愚蠢的问题”。她这样做既羞辱了玛西，也嘲弄了自己。过后，她感到非常不安和内疚。玛西带着受伤的感觉去赴晚上的约会，整个晚上都糟透了。此后，约兰德和玛西的关系变得非常紧张。

自信的：约兰德向玛西认真说明了项链的特殊意义，礼貌而坚定地说，这件首饰是一件极其特殊的私人物品，她的请求是很不明智的。玛西感到失望，但表示能够理解。约兰德为自己的诚实而感到很满意。在约会中，玛西凭借自身的魅力给对方留下了深刻的印象。

在外就餐

阿吉姆和利蒂希娅在一家中档餐馆用餐。阿吉姆要了一份烤鸡胸，但当菜上来以后，他发现鸡胸烤得又干又老。他的反应是：

不自信的：阿吉姆对利蒂希娅嘟囔着抱怨这份“烧肉”，并且发誓以后再也不光顾这家餐馆了。但是，当服务员问他“您还满意吗？”的时候，他连一句抱怨也没有，而只是答道：“很好！”晚餐和整个傍晚就这样被糟蹋了，他为自己没有采取行动而生自己的气。通过这次经历，他的自我评价和利蒂希娅对他的评价都大打折扣。

攻击性的：阿吉姆怒气冲冲地把服务员喊到桌边，过火地大声指责菜做得不合他的要求。他挖苦服务员，这让利蒂希娅感到十分难堪。按照他的要求，餐馆重做了一份烤鸡胸，这一次比较合他的口味。他感到自己控制了局面，但是利蒂希娅的难堪使他们之间产生了摩擦，这个晚上被糟蹋了。服务员受到了羞辱，在这个晚上余下的时间里一直气鼓鼓的。

自信的：阿吉姆示意服务员过来，让她看了一下烤得过度的鸡肉，礼貌而坚定地要求把它退回厨房并重做一份。服务员为餐馆的失误表示歉意，并很快端上来一盘烤得恰到好处的鸡胸。阿吉姆和利蒂希娅享受了一顿美餐。阿吉姆对自己十分满意。服务员也为自己能够让顾客满意并且获得了一笔慷慨的小费而感到十分高兴。

第6章 “能举个例子吗？”(6)

吸毒

林德赛是一个友善、交际活跃的女研究生。她和保罗一起出去过几次，对他产生了好感。一天傍晚，保罗邀请她参加另外两对男女的一个小型聚会。在大家熟识起来后，林德赛玩得很开心。大约一个小时后，其中一人取出一小包可卡因。除了林德赛以外，每个人都现出一副饥渴的样子。林德赛从来没有吸食过可卡因，也不想去尝试。保罗给了她一份可卡因，她感到十分矛盾。她决定：

不自信的：她接过可卡因，装出很内行的样子，一边仔细观察别人吸食毒品的方法，一边害怕他们会让她再吸一份。林德赛担心其他朋友会对自己有看法。她克制了自己的感受，对保罗不够诚实，并因搅进这种不喜欢做的事而感到十分悔恨。

攻击性的：保罗递来可卡因的时候，林德赛十分不安，她责问保罗为什么带她参加这种聚会，并要求保罗立刻送她回家。当别的朋友说“如果你不想吸，就可以不吸”的时候，她却冲着他们大声嚷嚷。由于她一直这样怒气冲冲，保罗感到十分尴尬，在朋友面前颜面尽失，并且对她非常失望。尽管他在送她回家的时候仍然十分友好，但第二天就向他的朋友说她的坏话。

自信的：林德赛拒绝接受可卡因，干脆地答道：“不，我不想要。”她要求保罗送她回家。在路上，她明确地告诉保罗，她很在意他没有预先告知聚会上会提供可卡因。她强调，如果聚会被警察发现，她可能会被逮捕。林德赛告诉保罗，如果他继续吸食毒品的话，她将与他断绝关系。

体重超标

多米尼克和吉娜结婚9年了。最近，因为多米尼克一再强调吉娜体重超标需要减肥，二人出现了婚姻问题。他不断提及这个话题，说她不再是他以前娶的那个女人了（她结婚的时候比现在轻25磅）。他喋

喋不休地告诉她，肥胖会危及她的健康，会给孩子们树立一个坏榜样，等等。

多米尼克嘲笑吉娜又矮又胖，并渴望地盯着那些苗条的女人，说她们多么有魅力。他甚至在朋友们面前提起吉娜的体重的具体数字。多米尼克这样做已经有几个月了，吉娜为此十分沮丧。其实这几个月来她一直在尽力减肥，并且已经取得了一点成绩。对多米尼克最近鲁莽的批评，吉娜是：

不自信的：她为自己体重超标道歉，寻找无力的借口，或者对多米尼克的羞辱不予理睬。在内心深处，她既对丈夫的唠叨十分反感，又为自己的肥胖感到自责。焦虑使她更难以减肥，她与丈夫的冲突仍持续不断。

攻击性的：吉娜言辞激烈地指出，她的丈夫也不再是她原来嫁的那个好男人了。她说，事实上他有一半的时间都睡在沙发上，是个让人恶心的性伙伴，也不够关心她。她抱怨他在孩子们和朋友们面前羞辱她，说他简直就像个老淫棍那样盯着别的女人看。她怒火相向，不仅伤害了多米尼克，也使他们的关系更加紧张。

自信的：吉娜找到一个与丈夫独处且不会被打扰的机会，她指出，他说的没错，自己的确需要减肥，但是她不喜欢他在这个问题上纠缠不休。她说自己正在尽力减肥，虽然还面临着一些困难，但体重一直在减轻。多米尼克承认自己如此喋喋不休是无用的，答应与她一起制定一个系统的锻炼计划，还决定帮她完成减肥计划。

第6章 “能举个例子吗？”(7)

音量失控

爱德蒙和维吉尼亚有一个2岁大的男孩和一个女婴。最近几天晚上，他们邻居17岁的儿子每天都钻进自己的汽车里，把汽车音响开得震天响，而此时刚巧是两个孩子该上床睡觉的时候。孩子们的房间就在房子离音乐声最近的一侧。他们发现，孩子们在音乐停止之前根本无法入睡。他们自己也不堪其扰，他们决定：

不自信的：他们把孩子转移到房子另一侧的自己的房间里，等到噪音结束（通常在午夜），再把孩子抱回原来的房间。他们自己上床睡觉的时间也远远超过了他们惯常的时间。他们默默地诅咒这个年轻人，与邻居的关系很快就疏远了。

攻击性的：他们给警察打电话，说“隔壁的野小子正在制造噪音”，要求警察立即阻止这些噪音。警察找了男孩和他父母进行谈话。警察的到访让男孩的父母十分生气和难堪。他们责备爱德蒙和维吉尼亚不该不先与他们沟通就直接报了警，并决定以后再也不理他们了。

自信的：一天傍晚，爱德蒙拜访了男孩的家，向男孩指出音响让他的孩子们晚上无法入睡。爱德蒙提议大家一起想个两全之策，既允许男孩听音乐，又不打扰孩子们的睡眠。男孩不太情愿地答应在入夜之后会把音量调小，但是很赞赏爱德蒙的合作态度。双方对结果都很满意，并同意在下个星期共同确认商定的方案是否有效。

失败者

张是一个22岁的大学肄业生，从事软件开发工作，他单独住在一间改造过的阁楼里，离工作地点不算很远。过去的14个月里，张过得很不顺心。离开大学之前，张经历了一系列的痛苦——学业失败、失恋，并且经常遭到宿舍其他学生的欺负。最近，他还因为酗酒，在监狱里过了两次夜。

昨天，张收到了母亲寄来的一封信。在信中，母亲虽然询问了他的近况，但主要还是夸耀他哥哥最近所取得的成绩。今天，他的部门主管因为一个错误严厉地批评了他，而错误的责任其实在于主管自己。还有，他邀请他仰慕的一位同事共进晚餐，但遭到了拒绝。

当他晚上返回住处时，感到特别沮丧。刚到大门口，又碰见了他的房东。那家伙长篇大论地大骂那些“讨厌的醉鬼”，并提醒他要按时缴纳这个月的房租。张的反应是：

不自信的：他忍受了房东的冷嘲热讽，感到更加自责和失落，一种绝望的感觉袭上心头。他很奇怪，同是一母所生，为什么哥哥能如此成功而自己却一事无成。他觉得自己活着实在没什么意思，开始琢磨采取何种方式自杀。

攻击性的：房东的行为成了压垮他的“最后一根稻草”，他怒不可遏，一把推开房东，冲进自己的房间。他决定“干掉”那些最近把他的生活弄得一团糟的家伙：主管、那个同事、房东，不管是谁，绝不留情。他想到了昨天在典当行橱窗里看到的那把手枪……

自信的：张坚定地向房东说，他一直都按时缴房租，绝不会拖到下个礼拜。他提醒房东，楼梯的一根栏杆坏了，屋顶几个星期前就该维修了。第二天早上，经过对自己生活状态的一番深切的反思后，张打电话向当地精神卫生诊所求助。在公司里，他平静地走到主管面前，讲清了那个错误的前因后果。尽管主管有点抵赖，但还是承认了自己的错误，并为自己的过激行为向张道了歉。

认清你的不自信行为和攻击行为

本章的例子帮助我们澄清了自信在日常生活中的含义。也许你在生活中就遭遇过案例中的一种或几种情境。花几分钟时间，实事求是地倾听自己描述与对你重要的人的人际关系，认真分析自己与父母、同事、同学、配偶、孩子、老板、老师、推销员、邻居、亲戚之间的关系。在这些关系中，谁占据了主导地位？在与别人打交道时，你是

否很容易占据优势？你是不是经常公开表达自己的感受和想法？你会经常利用或伤害别人吗？

对上述问题的回答，为你更深入地研究自己的自信行为、不自信行为或者攻击行为提供了线索。如果你还没有完成第2章的自信问卷，我们建议你现在就去完成它。我们认为，你将发现这种自我检查会很有帮助，能够大幅度提高你与别人有效交往的能力。

第7章 为自己确立目标(1)

永远不要被别人牵着鼻子走，要按照你自己的方式行事。

——安德鲁•索特安德鲁•索特（Andrew Salter，1914-1996），英国著名登山家。——译者注

□不断提醒自己，把大目标划分成更可行的小目标。不要急。

□胜利就在眼前；你可以看见自己的变化；每次走一步，你就可以实现你的目标。

灵活性

决定是否改变和如何改变是一个永无止境的复杂过程。目标绝不是“一成不变的”，它们始终随着你和你的生活环境的改变而改变。

在一段时间内，你可能希望完成学业，而当你实现了这个愿望时，又会突然出现一系列全新的可能。或者你希望一年能赚4万美元，等实现后你又想要6万美元了；你渴望升职，当真的被提升时，你又发现你不满足于新的职位，就像你不满足于原来的一样。

因此，改变本身就是一个持续变化的因素。要让你的目标保持足够的灵活性，从而使自己能够适应生活中不可避免的改变。

时间

如何根据目标的实现所需要的时间对它们进行分类呢？以下是几个自信目标的例子：

长期目标

□在配偶面前表现得更自信；

□在生活中甘冒更多的风险；

□减轻自信行动时的焦虑情绪；

□克服对冲突和愤怒的恐惧；

□深入了解自身童年经历对自信的影响。

一年期目标

□更经常地问候自己所亲近的人；

□在人群面前更经常地大胆发言；
□说“不”，并且说到做到；
□改善自己在交谈时的目光交流；
□少说“对不起”或者“太打扰您了”。

一月期目标

□把质量不合格的吸尘器退还给商店；
□对单位那些吹毛求疵的董事会成员说“不”；
□在管教孩子时更加坚定；
□邀请新邻居到家里喝咖啡；
□开始听一些关于自信的音频资料。

这些清单上所列的内容不过是成百或成千种可能中的一小部分。你需要设计出自己独特的个人清单。要自信！没有人比你更了解自己的需要。

优先顺序

确立你的短期、中期和长期目标之后，要按照你心目中的优先顺序把这些目标进行分组。

把你的短期、中期和长期目标分别归入下面的“顶层抽屉、中层抽屉、底层抽屉”中。

第7章 为自己确立目标(2)

一月期一年期长期顶层抽屉□ 退掉质量不合格的吸尘器

□ 邀请新邻居来访□ 更多地大胆说话

□ 说“不”并说到做到！ 也不说“对不起”！ □ 克服对冲突和愤怒的恐惧

□ 冒更多的风险中层抽屉□ 听自信方面的音频资料

□ 面对孩子时更加坚定□ 经常探望约翰□ 在约翰面前更自信底层抽屉□ 拒绝募捐□ 改善目光交流□ 思考童年经历对自己的影响

顶层抽屉——最重要的目标

中层抽屉——重要但不必立即实现的目标

底层抽屉——可以无限期推迟且不会产生重大压力的目标

如果你每次从长期、中期、近期目标栏中各选择两个顶层抽屉的目标，那么你一个月中就将有六个最高优先级的目标需要去努力实现。每个月你都可以选择一个新的目标清单。有些目标仍将留在顶层抽屉里，但有的目标已经不在那里了——被你实现了。

向目标前进！

你已经确立了自我成长的一些可能目标，要评估这些目标，根据其重要性和可行性进行分类。

选择你准备在未来几周或几个月内实现的一些目标，并把它们记在日志里。

把那些在现阶段太难实现或超出你的能力的想法抛开。在这一点上要现实。要准确地聚焦在你的自信之旅中的下一步目标。

在你向自己选定的目标前进的过程中，要牢记你的榜样。要检查一下你所选择的目标是否与那个榜样的品质大体一致。你的自信行为不会与你的榜样完全吻合——事实上，你也不想这样。要努力成为真实的自己，而不是别的什么人。

记住，你的选择常常都是暂定的，应随着新的环境和信息的变化而变化。坚定你的行动方向，但要保持灵活性，必要时作出调整。为自己的人生确立目标，可能是一个令人兴奋的过程。当你向目标前进时，你将会发现有一种真正的成就感。每前进一步，都自我鼓励一下。用你的日志定期记下这一切。最重要的是：目标要为你自己而确立。你的目标并不是为了取悦别人。要密切注意自己的愿望和需求；走自己的路。

第8章　重要的不是说什么，而是怎么说！(1)

说真话需要两个人——一个人说，一个人听。

——亨利•戴维•梭罗亨利•戴维•梭罗（Henry David Thoreau，1817～1862），美国作家、哲学家，著作有散文集《瓦尔登湖》和论文《论公民的不服从权利》（又译为《消极抵抗》或《论公民的不服从》，曾影响过托尔斯泰和圣雄甘地）。出生于马萨诸塞州的康科德城，1837年毕业于哈佛大学。除了被一些人尊称为第一个环境保护主义者外，还是一位关注人类生存状况的有影响的哲学家。——译者注

自我表达是人类的一种普遍需求。当然，每个人的自我表达方式都是独特的。在这一章中，我们将对个体风格的行为的各个构成要素进行讨论。虽然个体差异是“推动世界的力量”，但我们仍然可以学会良好的沟通所必需的技巧。

“我从不知道要说什么！”

很多人把自信看作一种措辞行为，认为他们必须用“最正确的词汇”才能有效处理某一情境。与此相反，我们发现，怎么表达自信信息远比“说什么”更重要。尽管很多自信培训师把“在……时候你要说……”之类的话当做口头禅，但这从来不是我们的方式。我们首先考虑的是鼓励人们诚实、直接地表达自我，而且，大多数这类信息是不用言语传递的。

我们小组和工作室的参与者们曾经看过我们模拟的一个场景，这一场景清楚地说明了我们的观点。罗伯特扮演一位不满意的顾客，打算把一本缺页的书退回书店，书名是《一直想自信，但又羞于开口》。马歇尔扮演书店的一名店员。罗伯特用三种不同的方式向马歇尔提出要求，但台词实际上完全一样：“我上周从这里买了这本书，但是发现书里少了20页。我想换一本或者把书退掉。”

1□罗伯特犹犹豫豫地慢慢走近柜台。他的眼睛盯着地板，说话的声音像蚊子叫，脸红得像是这本书的封面一样，手紧紧地攥着那本书，摆出一副“千万不要伤害我”的可怜相。

2□罗伯特大步冲向柜台，眼睛瞪着马歇尔，拳头攥得紧紧的，声音大得整个书店都能听见，那副怒气冲冲的样子让人看上去好像要吃了店员一样。

3□罗伯特走近柜台。他坦然、放松地站在马歇尔面前，腰板挺得笔直，脸上带着微笑，神态友好地直视着马歇尔，并以一种商量的音量和口吻提出了自己的要求，同时指出那本书的缺陷。

当然，我们模拟的三种行为方式都有些过分夸张，但我们的观点却是显而易见的。第一种不自信的、弄巧成拙的方式向马歇尔表明：这个顾客是个容易对付的家伙，稍加阻止就会使他放弃要求并离开。第二种方式可能会让罗伯特达到退书或更换的目的，但他的攻击行为会让马歇尔在他离开之后，充满敌意地戳他的后背。而第三种自信的方式会使罗伯特达到目的，并让马歇尔感到：为一位值得尊敬的顾客解决问题是件非常愉快的事。

自信行为的构成要素

行为科学家通过系统观察自信行为，认为自信行为有几个重要的构成要素。加利福尼亚州已故的精神病学家、医学博士马歇尔•索伯在1960年代和1970年代做了大量自信训练方面的研究，这对我们这一领域的观点产生了重要的影响。

最近，加利福尼亚大学伯克利分校的心理学家保罗•艾克曼和他的同事们通过研究，证实了索伯和其他研究人员很久以前提出的一个假设：语言因素甚至可能没有非语言因素重要。

应当指出，这个领域内的研究大多数都是针对北部的欧洲裔美国人的。人种和文化因素对本章所讨论的行为要素问题会产生非常重要的影响。我们极力建议你回顾本书第4章中关于文化因素的讨论，并在研究这些方面的行为时考虑其文化因素。

记住这个提醒，让我们来详细研究自信行为的主要构成要素吧。

第8章　重要的不是说什么，而是怎么说！(2)

目光交流。在你与别人交谈时，你最明显的行为就是你在往哪儿看。一般来说，如果你在说话时能够直视对方，将会有助于传递你的真诚，使你的信息传达得更直接。如果你大部分时间里都往下或往其他什么地方看，就会让对方觉得你缺乏信心或对他不够尊重。但是，如果你过于专注地凝视对方，就可能会让对方感到这是一种令人不安的冒犯。

我们并不建议你过度使用目光交流。始终注视对方会使对方感到不舒服，这是不恰当、不必要的，会被对方当作一种戏弄。

此外，目光交流会因文化背景的不同而不同。很多文化中对可接受的目光交流都有一定的限制，特别是在不同年龄和不同性别的人之间。

然而，目光交流的重要性是不言而喻的。坦然而平和地看着对方，并偶尔移开目光，会让对方感到舒服，也有助于使交谈更亲密，显示出你对对方话题的兴趣和对对方的尊重，从而使你的信息传达得更直接。

和其他行为一样，有意识的努力无疑可以逐步提高使用目光交流的能力。在与别人交谈时，要有意识地控制你的目光，并尝试在谈话中最合理地利用你的目光。

身体姿势。在别人互相交谈时，仔细观察他们的站姿和坐姿。你可能会像我们当时一样惊讶地发现，很多人在与别人交谈时，会转过身体避开对方。两个人并排坐着交谈时，通常仅把头扭向对方。下次你与别人交谈的时候，留心观察一下，是不是随着话题变得更私密，你和对方的肩膀和身体会慢慢转向对方，比如说30度。

两个人相遇时，不管是站着还是坐着，可能都在强调相对的“权力”。一个高个的成年人和一个小孩子之间的相对权力就是明显不平衡

的；如果成年人相当体贴，能弯腰或蹲下身子，从孩子的高度和角度去观察，就会发现交流效果明显不同，孩子会变得更加乐意回应。

在你需要站着的场合，可能站着这个动作就会对你有所帮助。当你直接面对别人时，一个积极的、挺拔的姿势就会为你所要传达的信息增加自信的元素。一个消沉的、被动的姿态，比如表现出身体向自己一侧后倾或移开的意图，会让对方立即获得优势。还记得本章开头罗伯特向书店店员提出要求的第一种方式吗?

距离和身体接触。在非语言交流的跨文化研究中，关于谈话双方的距离和接近程度的问题是一个非常有趣的话题。总的来说，在欧洲人当中，一般住得越靠北的人，在相互交谈时彼此站得越远。美国和欧洲的情况差不多，住在气候越温暖的地区的人，相互交谈时彼此站得越近。但是，也有十分例外的情况，某些种族的亚文化群体对接近和接触的看法是很不一样的。当然，接近程度与气温并不是必然相关的。文化和社会习俗是非常复杂的历史因素的产物。比如，在阿拉伯国家，男人之间见面习惯上会互相拥抱和亲吻以示问候，而且彼此会离得非常近。然而，有趣的是，如果一个阿拉伯男人对一位妇女也这样的话，就会被视为是十分不妥当的行为。而在美国和南欧，这不过是很平常的事。

相互之间的距离对交流确实有相当大的影响。站或坐得非常近，或者靠在一起，都表明关系十分亲密，除非是在人群里或狭窄的角落里。电梯里的乘客在距离问题上遇到的麻烦就是一种典型情况，拥挤狭窄的空间让人感到很不舒服。太靠近对方可能会使对方感觉受到了冒犯，从而产生防范心理，但也可能会因此开启一扇亲密之门。若是需要的话，直接询问对方对身体距离的接受程度也不失为一个好主意。

第8章　重要的不是说什么，而是怎么说！(3)

手势。恰当地使用手势可以使你要传递的信息重点更突出、更坦率、更热情。身为意大利后裔的罗伯特•阿尔伯蒂在谈话中就酷爱使用手势，他将之视为一种民族遗传。尽管手势的运用的确在某种程度上与文化传统有关，但自如地运用手势确实会使你要传递的信息变得更有深度或更有说服力。从容的动作，可以向对方展示你的坦率、自信和自然（除非这个手势是莫名其妙的、神经质的）。

面部表情。见过有人微笑着或者笑容满面地表达愤怒吗？这是不可能做到的。有效的自信要求表情与要传递的信息相一致。一张紧绷的苦瓜脸可以清楚地表达愤怒的信息。带着一副愁眉不展的阴郁表情又如何能够进行友好的交流呢？让你的表情和你的话语传递相同的信息吧！

加利福尼亚大学的保罗•艾克曼博士对人际交流过程中面部表情的重要意义有着大量的著述。艾克曼和他的同事们提出了“表情行为代码系统”，它作为一种工具，可以真实地测量面部肌肉运动与情感变化的关系。艾克曼的研究表明，人类可以轻松学会解读别人面部表情的微妙变化，从而更敏锐地了解对方所表达的情绪。此外，你也可以通过控制面部表情来更准确地表达自己的感受——或者，如果你愿意，隐藏自己的感受。

从镜子里仔细观察自己，可以帮助你了解自己的表情所传达的大量信息。首先，尽可能放松自己的全部面部肌肉。释放你的表情，放松嘴部的肌肉，松弛你的下巴，放松两颊以及前额和眼睛周围的皱纹。认真体会这种放松、平和的感觉。现在，开始微笑，尽量张开嘴巴。体会两颊、眼睛周围直到耳朵的紧绷的感觉。保持笑容，从镜子里观察自己的表情，凝神注意这种紧绷的感觉。然后，重新完全放松你的面部肌肉。注意放松时与不自然微笑时感觉上的区别，以及你在镜子里看到的自己前后表情上的区别。

当你对自己不同表情时的面部肌肉的感觉，以及微笑或放松时的样子有了更清楚的认识之后，你就可以更加有意识地控制自己的面部表情，从而用更恰当的表情去表达你的所思、所想、所言。当你真的想要展示自己的快乐时，你就可以绽放出更加自然的笑容。

语气、语调和音量。我们使用声音的方式也是交流的重要元素之一。同样一句话，咬牙切齿地怒吼出来和欢快地说出来，以及忧心忡忡地嘀咕出来，所表达的信息是全然不同的。

若能以恰到好处的语调、语气和音量来说话，无需任何恫吓即会令对方心悦诚服；单调的咕哝很少能正确表达你的真实意思；而在交流时大叫对方的诨名则会引起对方的抗拒心理。

如今，声音是最容易获得准确反馈的行为要素。绝大多数人都能够通过一个小小的录音设备检验自己的声音风格。运用这种方法，你可以体会平常说话、气愤地吼叫、关心的话语、据理力争等不同风格的声音。你可能会对自己“大喊大叫”的音量如此之低或者平常说话时音量如此之高而感到万分惊讶。

第8章　重要的不是说什么，而是怎么说！(4)

至少要从三个方面来考虑你的声音：

 语气（是刺耳的、烦躁的、柔和而富有魅力的，还是怒气冲冲的？）

 语调（比如你在问句的句尾是使用升调，还是整句话不变的平调，还是有一种“唱出来”的效果？）

 音量（你是用咕哝来努力引起别人注意，或者提高音量来压住别人，还是即使你想要大喊大叫也难以做到？）

如果你能有效地控制并运用你的声音，你就获得了一个强有力的自我表达的工具。要利用录音机勤做练习，努力尝试不同的声音风格，直到你形成自己喜欢的风格。要耐心一点，给自己一点时间。在这个过程中，要不断地利用录音机检验自己的进展。

流利。精神病医生马歇尔•索伯在为病人治疗时，曾经做过一个叫做“向我兜售东西”的练习，这个练习要求病人就某件东西，比如手表，尽量用打动人心的话说上30秒。对很多人来说，把语言组织在一起滔滔不绝地说上30秒是非常困难的。

平稳的语速在任何类型的谈话中对传递你的观点都是十分有益的。没有必要喋喋不休、连珠炮式地说话；但是，如果在说话时，中间有长时间的停顿，听你说话的人就会感到无聊，并且可能会认为你对自己不太有把握。清晰舒缓地说话总是比虽然急促却含含糊糊、结结巴巴和长时间停顿的说话方式，更容易懂，也更有说服力。

再说一遍，一件数字的或者磁带式的录音设备是非常有用的工具。依靠这些设备，就你所熟悉的话题说上30秒，然后听听自己的录音，要注意那些停顿3秒以上的地方，以及那些虽未停顿但说的是毫无意义的“啊——啊啊——这个这个”的地方。重复这个练习，必要的话，把语速放慢一些，尽量避免明显的停顿。然后，逐渐增加练习的

难度，把话题换成不太熟悉的内容，尽量让自己更有说服力，可以假设正在与别人争论，或者在与朋友谈心。

时机。总的来说，我们把自然而然的表达作为我们的目标。尽管说话时犹豫可能会降低你的自信的效果，但是自信永远不会太晚。尽管有时理想的时机已经过去，但是你经常会发现，事情过去后找对方并表达自己的感受仍然是值得的。事实上，心理学家甚至提出了一种能够让人们向那些来不及表达自己的感情就已经不幸去世的人（比如父母）表达强烈感情的方法。

自然而然的自信，会让你的生活更有条理，有助于你更准确地体会自己当时的感受。然而，有时候，若想要表达某种强烈的情绪，则必须选择恰当的时机。比如，选择在其他人面前与对方争执显然是不明智的，因为在这种条件下，对方的反应会格外激烈。如果你必须要毫无保留地说出自己的想法，还是找个私密的地方和时间吧。

倾听。这个要素也许是最难描述、最难改变的，但也是最重要的。自信的倾听是对对方的积极承诺，它要求你聚精会神，而不要有明显的动作，当然，目光交流和适当的肢体语言——比如说点头——通常是妥当的。倾听体现了你对对方的尊重，它要求你暂时避免表达自己，甚至在倾听时把自己的需要放在一边；不过，这并非不自信的表现。

第8章　重要的不是说什么，而是怎么说！(5)

倾听不是对听到的声音的简单身体反应——事实上，有听力障碍的人也可以成为出色的“倾听者”。有效的倾听可能意味着向对方作出反馈，以表明你理解了对方的话。自信的倾听至少需要具备以下几个要素：

 停止其他活动，全神贯注于对方——关闭电视、电脑或者iPod——不要管其他分心的事，把自己的全部注意力集中到他或她的方向。

 注意对方所传达的信息，有可能的话与对方做目光交流、点头，表示你在听，甚至可以碰一碰他或她。

 在作出反应前，要仔细思考对方所要传达的潜在信息，积极地努力理解对方——而不是设法解释或做出回答。

自信包括尊重别人的权利和感受，这就意味着自信地接收——对对方保持敏感——同时也要自信地发出信息。

与自信行为的其他构成要素一样，倾听也是一种可以学会的技巧。这需要努力和耐心，还需要其他人愿意与你配合。尽量去找一个固定的练习伙伴，与伙伴轮流相互倾听，以共同提高倾听的技巧。练习准确理解彼此的交流，不断地修正自己的解释，直到对方认可你已经完全理解了他的意思。这一练习将会提高你的倾听能力。

好的倾听将会使你的自信更有效，从而极大地增进你的人际交往的效果。

思考。思考是无法被直接观察到的，这是自信的另一个构成要素。尽管人们长期以来就凭直觉知道态度会影响行为，但直到最近，心理学才能足够精确地来研究这两者之间的直接联系。纽约已故心理学家阿尔伯特•埃利斯、加拿大安大略省心理学家唐纳德•梅钦鲍姆、费城精神病医生亚伦•贝克、宾夕法尼亚大学的大卫•伯恩斯在行为的认知维度的研究方面都极具影响。

比如，埃利斯将这个过程简化为A-B-C三段式：（A）发生了一件事；（B）一个人看到了这件事的发生，并在心中进行解读；（C）这个人以某种方式作出反应。其中，B部分——感知和思考的过程——在过去经常被人们忽视。

梅钦鲍姆、贝克和伯恩斯的研究以及其他人在“认知行为治疗”方面的研究——大多数是建立在埃利斯的研究的基础上——为培养自信思考提供了一系列明确的方法。因而，你现在可以像锻炼你的目光交流、身体姿势和手势一样锻炼你的思考能力。

当然，思考可能是人类所能做的最复杂的事情了。与你可能想象的一样，改变自己的思维和态度同样是一个非常复杂的过程。我们将在第10章更深入地探讨这个问题。不过，现在，关于你的自信思考的问题，请考虑以下两点：你是否认为人们获取自信总的来说是个好主意？当你处于某种需要自信行为的情境时，你是怎么看待自己的？例如，有些人觉得表达自我对任何人来说都不是一个好主意。也有一些人认为，这对别人来说还不错，但对自己则不是。如果这些想法为你敲响了警钟，我们希望你特别关注第10章的内容，并在自信的思考方面多下些工夫。

第8章　重要的不是说什么，而是怎么说！(6)

坚持。你可能还记得，我们用一个小故事开始了我们的第5章。这是一个关于加利福尼亚州北部一个叫“老年拾穗者”的运动及其创始人霍默•法赫尔纳的故事。还记得法赫尔纳关于面对拒绝一定要坚持的谈话吗？“首先是坦诚地劝说。当庄稼成熟以后，走出去，找到人你要找的人，并且坚持不懈地劝说他们加入我们的组织。因为每个拒绝你的人可能都会有一个充分的理由，所以要坚持、坚持、坚持。”

的确，坚持——继续——是自信地自我表达的关键要素。不要放弃。不要说：“哦，好吧，这件事我无能为力。”不要得出类似“你不值得去做”的结论。因为这真的值得你去做，而且很多事情你都非常有可能做好。

本书中所讲的很多方法都有立竿见影的效果。良好的目光交流和恰当的手势，大声而清晰地说出你要传递的信息，会使你迅速得到你期盼的回报：提升、改进服务、偿还欠款、邻居的吵闹声小一些……但是，有些情况的确需要长期的努力。你可能需要像法赫尔纳先生所说的那样，“坚持、坚持、坚持”。

顺便说一下，我们的意思并不是要将曾经流行一时的“打破记录”法改头换面之后再推荐给你。这种方法只是建议你一遍又一遍地用同样的话简单重复自己的请求。我们认为那是无效的，也是不妥当的。事实上，遇到这种情况，对方可能会当着你的面砰地一声关上房门。当我们鼓励你“坚持”的时候，我们的意思与艾伦•艾尔达对女儿的劝告非常接近：“公平待人，但也要始终要求别人公平待你。”

相当奇怪的是，在本书以前的版本中，我们很少讨论这一关键要素。也许我们有点想当然吧。不要犯我们的错误，不要在你生活中忽视这一点。一定要坚持，坚持。

要想让市政当局修补你们街道上的大坑，你可能需要不断地拜访有关部门，也许还要拜访市政方面的有关领导，甚至还可能要到市议

会门前去示威。坚持！

想让你的老板针对性骚扰制定相关规定，或者对歧视性待遇进行补偿，或者改善不安全的工作环境，可能需要你不断地拜访人力资源部门、在公司会议上提出自己的主张，或者到老板的办公室与他私下进行会谈，或者向工会代表投诉。坚持！

想让你买到的“不合格产品”得到妥善的维修——或者更换——可能意味着你要与经销商服务经理、总经理、老板、厂方地区代表、厂方公关部门、公司的副总裁或总裁，或者其他有志于保护消费者权益的人（比如州政府官员或电视、杂志、报纸媒体的名人）联系。坚持！

要想让退伍军人管理局和国会改善对患有创伤后应激障碍的越战老兵的精神卫生治疗，就可能意味着要不断写信、请愿、拜访选区办公室、拜访联邦政府，甚至上街游行。坚持！

当然，本书中提到的自信行为的全部构成要素——语言、目光交流、身体姿势、手势、声音等——都适用于这种情境。坚持只是意味着必要时就不断应用、不断应用、不断应用！

内容。我们之所以把“内容”这一显而易见的要素留到最后，是为了要强调，尽管你所说的内容显然很重要，但通常并不像大多数人普遍认为的那么重要。很多人因为不知道该说什么，而在说的时候犹犹豫豫。有些人则发现，把自己的感受练习着说出来是非常有益的一步。我们鼓励诚实而自然的表达，这意味着有力地说出：“你刚刚做过的事真的让我感到生气！”而不是：“你这个狗娘养的！”

让我们深入研究一些把自信信息的内容“分解”的有效方法。

第9章 自信的信息——21世纪的风格(1)

常用在线交流缩略用法

AFAIK As far as I know（据我所知）DETI Don′t even think it（想都别想）JOOTT Just one of those things（在所难免）PAL Parents are listening（父母正在听）ATM At the moment（目前）F2F Face to face（面对面）LMAO Laughing my ass off（笑破肚皮）PMJI Pardon my jumping in（请原谅我插话）AYT Are you there?（在吗？）FWIW For what it′s worth（个人意见，姑且听之）LOL Lots of luck or laughing out loud（幸运之至或大声笑）RL Real life（现实生活）BBL Be back later（稍后回来）FYI For your information（仅供参考）MYOB Mind your own business（不关你的事）ROFL Rolling on the floor laughing（笑到打滚）BFN Bye for now（再见）GAL Get a life（别那么无聊）N2M Not too much（跟上面的差不多、不要太多）TTYL Talk to you later（一会儿再和你说）BRB Be right back（很快回来）IANAL I am not a lawyer， but…（我不是律师，但……）OIC Oh， I see（哦，我明白了）TU or TY Thank you（谢谢）BTDT Been there， done that（在其位，谋其职）IMHO In my humble opinion（依我愚见）OMG Oh， my God!（哦，天哪！）WFM Works for me（正合我意）BTW By the way（顺便说一下）IOW In other words（换句话说）OTOH On the other hand（另一方面）YT You there?（在吗？）CUL See you later（再见）JK Just kidding（开玩笑，别当真）

上网的孩子们

如果你家里有孩子，你就会知道这些未来的一代与网络结合得多么紧密。前面说的所有媒体方式——手机、iPod、文本信息、个人空间、博客，等等——在年轻人当中都特别流行。事实上，像我们这些超过40岁的人大概都曾让某个18岁以下（也可能是12岁以下！）的年轻人教自己使用这些新奇的玩意儿。

在“远程”自信交流中，一个值得注意的问题是安全。特别是对年轻人来说，在网络虚拟空间中与陌生人接触所要冒的风险是实实在在的。事实上，谨慎的儿童安全监护人甚至提出了关于这些风险的“4P”概念，即隐私（privacy）、捕食者（predators，即主动侵害儿童的施暴者——译者注)、色情（pornography）、弹出窗口（pop□ups）。简单地说，帮助你的孩子处理好这些有关网络或电话的问题是非常必要的，就像你指导他们处理现实生活中的各种问题一样。

不要制定“不要与陌生人说话”这种简单的规矩。你需要就他们可能遇到的问题，具体指出你希望他们作出怎样的反应。比如，一个在Myspace或Twitter网站上结识的“朋友”，向你询问个人信息或要求见面时，该如何处理？某人为了给你邮寄礼物或生日贺卡而向你索要家庭地址时，该如何处理？（提示：回答应该是“不需要。”）

在网络空间中，不只是陌生人才会给你带来麻烦。并非所有的恶棍都是在孩子们放学回家的路上游荡，有些人正在计算机上对你的孩子虎视眈眈呢。据最近的推测，每年大约有40%的青少年经历过各种形式的“网络暴力”。骚扰性的短信息、发布在MySpace 或YouTube或其他网站上的下流的留言、社区或学校网站上流传的各种流言蜚语或者其他形式的侵扰，都是很常见的，对于孩子来说，遭遇这些东西至少和在学校里挨揍是一样令人痛苦的。

如何对付这些恶棍呢？就像日常生活中一样：尽量忽视他们的存在；必要时自信、勇敢地面对他们；向当局报告（对网络暴力而言，可能意味着要联系网站或互联网服务提供商）；要争取主动，让那些招惹你的家伙知道你的厉害。

第9章 自信的信息——21世纪的风格(2)

我们把所听到的、可以帮助你的孩子们对付网上骚扰的各种最佳建议归结为下面几条：

□网上联系只能局限于网上。

□永远不要把你的姓名、家庭住址和电话号码、学校或父母工作单位的名字，以及其他任何个人信息发布在网上。

□要记住，成年人在网上有可能冒充儿童。你可能正与一个40岁而不是14岁的人聊天——永远不要在意他说什么。

□说“不”或者“不，谢谢！”永远都没错。

□永远不要回复网络弹出的广告或邀请。

□在网上交流时，要像在现实生活中一样使用你的自信技巧：说“不”、做自己的事、保护自己和家人的隐私。

□牢记前面和本书其他地方所讲的自信交流的指导意见。

在本章中，我们稍稍偏离了本书的主要内容，对各种新兴交流方式做了一番探讨，这是因为，我们认为，不遗漏各种交流方式所传递的信息是十分必要的。不管你是用什么方式——最新的高科技发明或网络系统，或者“老式的”谈话、信件——维护自己的权利，我们都不希望你忘记最重要的事情：在尊重对方的情况下表达自我。

在你接打电话，收发即时信息、电子邮件、普通邮寄信函时，要确认你的信息是清晰的，能正确表达你的真实意思，并且，当你尽力实现自己的目标时，这些信息能体现出你对对方的尊重。而且，与你交流的人对你也要同样尊重。自信地思考第10章

自信地思考

如果一个人只能看见巨人，那就意味着他仍然在以一个孩子的眼光来看这个世界。

——阿娜伊丝•宁阿娜伊丝•宁（Anais Nin，1903～1977），20世纪著名女性文学作家、精神分析学家，生于法国巴黎近

郊的纳伊市，后加入美国国籍。1930至1940年留居巴黎期间，同美国作家亨利•米勒及其夫人琼•曼斯菲尔德过从甚密。宁不仅是米勒的情人，还爱上了他那绝美的夫人琼。1966年，63岁的宁将这段早年生活的日记改编成小说《亨利和琼》，文坛上将此书誉为“本世纪最有价值的忏悔录”，作者也因此被誉为20世纪最重要的女作家之一。——译者注

你可能会说：“也许我不像自己希望的那样自信。但是，我学不会那些新玩意儿。我就这样了，改不了啦。”

我们不同意这种说法。数以百万计的人已经发现，改变是可以做到的。变得更自信是一个学习的过程，对我们中的一些人来说可能要花更长的时间，但是你可以掌控这个过程，并得到丰厚的回报。

正确看待自信是非常重要的。思想、信念、态度以及感受是行为的基础。你的大脑需要做好准备，随时对每一种需要自信行为的新环境作出回应。消极的态度、错误的信念、自责的想法都会阻碍你的自然流露，使你退缩不前。“你认为自己是什么样的人，你就能成为什么样的人。”（甚至比“你吃什么”更重要。）让你的思维更直接吧，这将是帮助你变得更加自信的巨大源泉。从今天开始就摆脱那种自取失败的想法吧！

在这一章中，你将会看到一些“鼓舞士气的话”和一些能够帮助你审视与自信相关的思考过程的具体方法。要认真思考我们在这里讲的内容。我们可能会挑战你对生活的一些固有想法。

说到思考，让我们首先了解一下那些关于“大脑如何影响我们的社会行为”的令人兴奋的新发现。

第9章 自信的信息——21世纪的风格(3)

自我表达与大脑

我们从事这方面的教学和写作已经40多年了。你可能会认为，所有该说的我们都已经说得很全面了。但是，这方面似乎总有新发现，而且有些新发现是非常令人震惊的。比如，在过去的20年里，大脑研究人员——神经科学家——在大脑研究方面做了很多工作，他们把与广泛的生活环境以及面对这些环境时的感受或反应相关的人类大脑活动绘制成了图谱。这些大脑与行为的关系的基础，既包括我们与生俱来的大脑“硬件”，也包括一系列令人难以置信的(的确如此！)在终生学习与他人打交道的过程中发展起来的神经回路。今天，这一理论表明，尽管社会行为模式在我们的大脑中根深蒂固——因为我们年复一年一遍又一遍地重复着这些模式——但是，我们仍然可以通过积极的努力学会新的模式。

让我们冒着把遇到某种社会情境时的大脑活动过于简单化的风险，设想大脑本身的两个关键组成部分在互相交谈。扁桃型结构是大脑中的情绪中心，其外形很小，有点像杏仁，位于大脑底部靠后的地方。大脑的眶额皮层（简称OFC），是主要的情绪调节器（但不是惟一的）。当它收到扁桃型结构传来的信号后，即开始思考和评估。眶额皮层通过调节生气、惊骇、羞耻等情绪的持续时间、强度、频度来进行理性控制。

感性的大脑（比如，扁桃型结构）管理自然状态的情绪。理性的、认知的大脑（比如眶额皮层）专门管理经过深思熟虑的认识。心理学家丹尼尔•格尔曼将这两种功能比做大脑中的低速公路（情绪）和高速公路（认知）。高速公路有系统地、谨慎地逐步运行，对我们的“内心生活”进行控制。这两条公路相互交织，并列地、几乎同时发生作用，不过低速公路的扁桃型结构发挥着更直接的作用。

想象一下，10万年前，你走在一片原始森林里。突然，你发现远处的阴影下有个什么东西在动。你大脑里的第一个反应大概就是害怕。你的扁桃型结构发出了一个求生的信号："这里有危险，附近有很多危险的肉食动物。最好还是逃吧，或者找个地方躲起来，或者找件武器。"而眶额皮层对这些危险信号进行解码，并从长计议："是的，可能会有危险，但又不太像。我今天把这附近都走遍了，确信这周围没有什么肉食动物。不过，我还是要谨慎小心，最好停下来细心观察一会儿。另外，如果那真的是个危险的食肉动物，我大概无论如何也跑不掉。"

今天，类似的情形可能发生在任何一个城市的大街上，甚至是在森林里。关键问题是，我们的大脑针对我们遇到的情况，总是既情绪化地反应，又理性化地评估。社会与森林有着不同的生存法则，但是大脑对发生的事都会作出既情绪化又理性化的反应。

最重要的是，要认识到，尽管你对某种社会场合最初的情绪反应是焦虑（害怕），但如果你肯花时间去倾听你的眶额皮层对此事的理性评估，你就能够控制自己的情绪。如果你这样去做，你就能够学会有效应对这种场合的技巧。本书的目的也正在于此。

克服不能对社会情境作出精确反应的大脑神经网络模式，是我们终生都要做的工作。对此，我们要铭记于心。现在，让我们开始吧！

第9章 自信的信息——21世纪的风格(4)

你对自信的态度

也许你和许多人一样，都有过这样的经历：父母、老师和同伴们对你说："你没有权利……"。现在，我们告诉你："你绝对有权利……"。维护自己的权利是一件美好、正确、理所当然的事情。如何去面对这些相互矛盾的信息呢？相信你自己。多多实践。为了你自己，你必须努力！

你的态度将会对你的自信的成长产生助力或阻碍。如果你能够顺应这种真实的自我表达过程，你将会以享受的心态去面对每一个新的挑战。不要让消极态度阻碍你的成长。

也许你正在设想冒险处理人际关系可能产生的各种"可怕的后果"。（"哦，天哪，会发生什么事？也许他会揍我！也许她会离开我！"）要知道，偶尔忽略这些多余的谨慎是妥当的，这将是你迈向目标的一小步。

你可以掌控自己的成长进程，指引你自己向着积极的、自信的方向发展。你将发现，你的态度会随着你的行动而改变。这些结果可能会令你感到惊奇。别人积极的回应、更加良好的自我感觉、实现自身目标，将是你表达自我和维护自身权利的回报。要重视这些积极成果；它们将在你实践新的技巧时为你提供重要的支持和鼓励。

你对自己的态度

当你获得成功的时候，你会祝贺自己吗？当你失败的时候，你会诚实地承认自己的不足，并且潇洒地自嘲吗？当你实现某个个人目标时，比如通过了学院的考试或完成了家里房间的改造工作，你会表现得兴高采烈吗？当你把工作做得很出色时，你会允许自己因满足而感到愉悦吗？当你做一些让别人高兴的事时，你会怎样呢？

也许你的人生目标就是为他人服务。但是，如果你不关心你自己，你就没有什么能提供给别人！如果你继续抑制你的自我表达，你

同样也会失去帮助他人的能力。还记得“像爱自己一样地爱别人”那句话吗？你能很好地爱自己吗？还记得第7章中的“个人成长的行为模式”吗？现在，请重读一遍那一段内容，思考一下如何才能更好地爱自己。

你对自己的态度和你的行为构成一个循环系统。当你自暴自弃的时候，你就更容易自我否定，别人就会把这些看在眼里并作出相应的反应——好像并不需要对你太尊重。当你注意到他们对待你的方式时，你的消极态度将会被进一步放大：“我就知道我一钱不值！看看别人是怎么对待我的！”这种自我的循环会继续下去。

我们希望通过教你——并且“授权你”——自信的行为方式，帮助你打破这一循环。既然你不会为了自己这样做，那么也许你会依照别人的要求去这样行事。自信培训师告诉你：“永远不要在意这种感觉有多么奇怪，只管尝试这种新的方法。”当你真的去尝试时，你就会获得别人更加积极的反馈，而这又会反过来改善你对自己的态度。你就会走上正确的道路。

自我价值意识的增强是“态度–行为–反馈–态度”这一循环向积极方向转变的开端。你可以靠自己获得相同的结果——或者也许在克服困难的时候需要一点点帮助——按照本书所说的步骤去做。我们用几章的篇幅为你提供了一个改变自我行为方式的循序渐进的方法。现在，让我们对想法和态度进行一些更深入的讨论。

第9章 自信的信息——21世纪的风格(5)

妨碍你坚持自己的权利的各种想法

思考有几种模式，不管是不自信模式还是攻击模式，都是自信的常见障碍。你是否和大多数人一样，曾经说过下面的话——至少偶尔说过一次：

我是个失败者。

世界对我太不公平了。

我是环境的无助的牺牲品。

没有人喜欢我。

所有人都对我有成见。

我的命运攥在别人手里。

或者，另一种模式：

我说话的时候，所有人都得洗耳恭听。

全世界都得听我的。

我不需要任何人的帮助。

我不会让他们得逞！

这些鸟人！

所有这些念头都是错误的。（有些可能在你的生活中是部分正确的：你——和其他所有的人——有时候会失败。这个世界有时候对我们的确不公平。有时候，我们中的一些人的确很傲慢。）

如果你开始相信这些念头，那就是个大问题了。这种发生在你生活中的扭曲的想法可能源于各种环境。有时候，因为碰巧发生的一些坏事会让人产生生活专门与你过不去的想法。这个想法会植根于你的思维之中，并成为某种“自我实现的预言”。

大多数人都不会经历那种彻头彻尾的人生失败，但我们都曾经历过打击，这段体验至少会持续一小会儿，甚至可能会持续几天、几周

的时间。心理医生、作家亚伦•贝克博士总结出了以下常见趋势：

□低估自己的倾向。你可能已经失业一段时间了，你可能在学校的表现很差，你可能刚刚结束一段浪漫关系。或者，也许你对自己的评价很低（自我概念）。在任何情况下，不管出了什么问题，你都准备谴责自己。

□夸大问题的倾向。在这种情况下，不太严重的事件往往会被夸大为一场灾难。其实，总的来说，生活中的大多数情况都没有我们想象的那样严重。

□生活中以自我为中心的视角。“每件事都针对我！”是这种倾向的主题。客观的视角可能会告诉我们一个不同的故事，但在受害者的眼里，每件事情都是错误地针对他或她的。

□认为生活没有太多选择。“好–坏、黑–白、是–非”的概念会明显地限制我们的选择空间。事实上，在大多数生活情境中，总有很多种选择。

□认为自己既脆弱又无助。“我怎么可能解决生活中的所有问题？”如果你能把这些问题分解得足够小，你就可以有效地处理它们。

处理思维模式的有效方法

人们开发了一些处理思维模式问题的杰出方法。最有效的三种是：应激接种法、思维暂停法、正向自我陈述法。

第9章 自信的信息——21世纪的风格(6)

应激接种法。这类“接种”不仅能将预期压力最小化，还能够用于处理压力。

假设你将面对某个你预先知道会对你产生压力的场合，比如一个关于工作绩效评估的面谈。你的主管是个说话很快的人，而且不是一个好的听众。过去，他总是弄得你既紧张又烦躁。

这次，你要进行自我接种：预先给自己拟个关于这一场合的稿子，然后像个聪明的顾问一样对自己讲这个稿子上的话。下面是个例稿：

当你面对绩效评估时，要放松。别让自己的情绪受到干扰。心烦意乱是没有任何好处的。记住你的主管的风格，并要做好准备。当你对主管说的话有疑义的时候，要坚定而礼貌地提出你的疑问。要求对方为你提供进一步思考的时间。对主管忘记的事情，要大胆地进行说明。做好列举自己成绩的准备。你能处理好。再来一次深呼吸！没事的，不用紧张！如果发生意外，那就随遇而安。这在你整个生活中不过是小事一桩。

你一旦有了一篇量身定做的稿子，在真实场合到来之前，要大声地把稿子念上几遍。特别是在你开始感到过分担忧或过度焦虑时，念上几遍会有不错的效果。记住这个稿子的要点，这样你就可以在真实场景（比如面谈）中默念其中的关键部分。如果你发现自己的自信心有所下降，就想想那些关键信息吧。

希娅是我们的患者之一。她和丈夫感情破裂，双方不得不在法庭上相见。在法庭上，希娅成功地将这种方法付诸了实践。希娅知道自己可能会在法庭上崩溃，而一旦崩溃，就会毁了自己获得公平裁决的机会。她事先为自己写了一份应激接种的稿子，并且经常用它进行练习。当她走进法庭时，她的丈夫走过来说：“嗨。”希娅立刻哭了起来，并跑进了洗手间。在那里，她把她的稿子大声念了几遍，重新拾

起了信心。从洗手间出来后，她发现自己能够自然地与他交谈了，在随后的审理中，她也表现得轻松自如。她对这个办法的效果感到十分惊讶。在过去，她可能会一直紧张并哭下去。应激接种法让希娅顺利闯过了一个特别的情感难关。

思维暂停法。你经历过某种令人烦恼的情绪或想法持续不断地“穿过你的脑袋”吗？似乎没有任何办法能让它停下来。这时，你就可以用另外一种方法——“思维暂停法”。这是由心理医生约瑟夫•沃尔普发明的。现在，请闭上你的双眼，回忆那些持续困扰你的想法。当这个想法在你的大脑里越来越清晰时，大喊一声：“停！”（要确保附近没有人，否则他们会觉得你有点怪异！）这个想法会真的停下来。这时，马上用一个愉快的想法去替代这个不受欢迎的想法。这个不受欢迎的想法短时间内还会回来，但是，如果坚持重复上述过程，它每次溜回来的时间间隔将会越来越长。很快，这个不受欢迎的想法就不会再出现了。

不过，你用不着不断地到处大喊“停！”在脑子里无声地喊“停”也同样管用。当然，也许你觉得这么大喊大叫非常有趣，仍然偶尔会想喊上那么一嗓子。

警告：要确定这种不受欢迎的想法真的没有包含什么你不理解的“建设性信息”。你需要对某些不愉快的想法多加注意，并认真解读它们！它们可能会向你提供重要的指引。当然，通过练习、试验和犯错，好的想法和不那么好的想法之间的区别会变得越来越明显。